

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PENYERTAAN PELANGGAN CIMB BANK SHAH ALAM  
TERHADAP TAKAFUL**



**MOHD JALALUDDIN BIN MOHD ISA**

**MASTER OF SCIENCE MANAGEMENT  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2018**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYERTAAN PELANGGAN  
CIMB BANK SHAH ALAM TERHADAP TAKAFUL**

**By:**

**MOHD JALALUDDIN MOHD ISA**



**UUM**  
**Universiti Utara Malaysia**

**Thesis Submitted to  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,  
Universiti Utara Malaysia,  
in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Science (Management)**

## **KEBENARAN UNTUK MENGGUNAKAN**

Bagi membentangkan kertas penyelidikan ini untuk memenuhi keperluan untuk penganugerahan ijazah pasca siswazah daripada universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan UUM boleh mendapatkan kertas penyelidikan ini secara percuma untuk pemeriksaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam apa cara sekalipun samada secara keseluruhan atau sebahagiannya dengan tujuan ilmiah, boleh diberikan oleh penyelia atau semasa ketiadaan mereka, boleh diberikan oleh Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business dimana saya menjalankan kertas penyelidikan ini. Adalah difahamkan bahawa, sebarang salinan atau penerbitan atau penggunaan bahagian kertas penyelidikan ini untuk kepentingan kewangan adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Adalah perlu untuk memahami juga bahawa, pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan pihak UUM untuk sebarang kegunaan keserjanaan yang boleh dibuat daripada apa-apa bahan yang terdapat dalam kertas penyelidikan ini.

Sebarang permintaan kebenaran untuk membuat salinan dan menggunakan bahan-bahan dalam kertas penyelidikan ini secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman

## ABSTRAK

Takaful ialah nama untuk insurans yang berlandaskan syariah yang mana boleh dijadikan alternatif selain memilih insurans konvensional yang mempunyai ciri-ciri *Riba*, *Gharar* dan *Maisir*. Takaful dan Insurans mempunyai dua kontrak yang berbeza walaupun keduanya mempunyai tujuan yang sama iaitu untuk memenuhi keperluan untuk tanggung risiko peserta. Secara umumnya, masalah yang dihadapi masyarakat Islam ialah tidak menerima sepenuhnya dan melanggan Takaful yang bebas dari sumber prinsip yang tidak patuh syariah dari sisi Islam. Tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor penyertaan pelanggan CIMB Bank Shah Alam terhadap Takaful. Selain itu, untuk memberi kefahaman dan informasi yang tepat kepada masyarakat Islam khususnya, dan masyarakat berbilang kaum amnya kerana mungkin kurang kesedaran mengenai Takaful. Objektif utama adalah untuk mendapatkan maklumat data mengapa kurangnya sambutan penyertaan terhadap Takaful ataupun tidak memilih Takaful bagi keperluan insurans mereka. Kaedah kajian ini melibatkan responden seramai 100 responden, soalan kajian telah diedarkan kepada pelanggan yang berbeza latar belakang di CIMB Bank di Shah Alam, Selangor. Kajian ini menggunakan kuantitatif dengan menguji empat hipotesis utama yang berhubung kait faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful. Kesemua hipotesis ini diuji menggunakan teknik Analisis Varians Satu Hala (One Way Anova), Analisis Ujian-T Sampel, Regresi Linear dan Korelasi Pearson. Hasil dapatan menunjukkan untuk faktor pendapatan, kesedaran awam dan kefahaman yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Kesimpulannya, masih perlu banyak usaha yang diperlukan untuk memberi kefahaman dan kesedaran yang jelas berkaitan Takaful kepada mereka. Keputusan cadangan tersebut membawa kepada cadangan khusus kepada pihak kerajaan, pengendali Takaful dan seterusnya penyelidikan yang akan datang.

**Keywords:** *Takaful, Murabahah, Mudharabah, Wakalah*

## ABSTRACT

Takaful is a name for a syariah-compliant insurance which can be used as an alternative to choosing a conventional insurance that features Riba', Gharar and Maisir. Takaful and Insurance have two different contracts although they both have the same purpose of fulfilling the requirements for participants' risk. Generally, the problems faced by the Muslim community are not fully accepted and subscribed to Takaful, which is free from the fundamental non-Islamic principles of Islam. The purpose of this study is to investigate the factors of CIMB Bank's customer's participation in Takaful. In addition, to provide the right understanding and information to the Muslim community in particular and the multiracial society in general as it may be less aware of Takaful. The main objective is to obtain data on why the lack of participation in Takaful or opt-out of Takaful for their insurance needs. The research method involved 100 respondents; the questionnaire was distributed to different background customers at CIMB Bank in Shah Alam, Selangor. This study examines four key hypotheses that relate factors affecting Takaful participation. All of these hypotheses were tested using the One Way Anova Analysis Method, Sample T-Test Analysis, Linear Regression and Pearson Correlation. The findings show that for income, public awareness and understanding factors affecting the participation of CIMB Bank customers against Takaful. In conclusion, there is still much effort required to provide clear understanding and awareness of Takaful to them. The results of the proposal lead to specific recommendations to the government, the Takaful operator and next subsequent research.

**Keywords:** *Takaful, Murabahah, Mudharabah, Wakalah*

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dipanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia serta keizinanNya yang telah memberi kekuatan dan keupayaan kepada penyelidik untuk menyiapkan kertas kerja ini dalam tempoh yang ditetapkan. Sekalung penghargaan dan terima kasih tidak terhingga kepada penyelia, Prof. Madya Dr. Muhammad Nasri Bin Md. Hussin di atas segala bimbingan, nasihat, perhatian yang tidak ternilai dalam menyelia kertas penyelidikan ini dari permulaan sehingga berjaya menyiapkan kertas penyelidikan ini dengan sempurna. Jasa beliau yang sanggup meluangkan masa dalam urusan penyeliaan ini amatlah dihargai.

Terima kasih juga diucapkan kepada Dekan *Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business*, kakitangan akademik dan bukan akademik dari Perpustakaan Sultanah Bahiyah dan semua fakulti di Universiti Utara Malaysia di atas kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Terima kasih juga tidak terhingga kepada responden yang terlibat dalam meluangkan masa dalam memberi maklumbalas dengan mengembalikan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada mereka.

Segunung penghargaan dan ucapan terima kasih tidak terhingga diucapkan juga kepada ibu iaitu Pn. Rokiah Binti Kassim dan juga adik-beradik di atas segala sokongan, pengorbanan, dan doa mereka yang telah mengiringi kejayaan pada hari ini. Didikan, pengorbanan dan dorongan nasihat yang tidak putus daripada mereka ini menjadi mercu kekuatan kepada penyelidik untuk berjuang dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Kepada adik-beradik dan seluruh ahli keluarga yang juga tidak pernah jemu dalam memberikan nasihat dan motivasi kepada penyelidik semasa berada di saat kesukaran amat dihargai.

Akhir sekali, tidak lupa juga diucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu penyelidik dalam segala hal termasuklah perkongsian ilmu, idea dan komen sejak dari permulaan kertas penyelidikan ini dijalankan sehinggalah dapat menyiapkan kertas penyelidikan ini dengan sempurna. Jasa kalian amat dihargai, hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Kebenaran untuk menggunakan	ii
Abstrak	iii
Penghargaan	V
Isi Kandungan	Vi
Senarai Jadual	Xi
Senarai Singkatan	Xii

## **BAB PERTAMA : PENGENALAN**

1.1 Pengenalan	1
1.2 Definisi Takaful	3
1.3 Latar Belakang Kajian	9
1.4 Pernyataan Masalah	11
1.5 Persoalan Kajian	15
1.6 Objektif Kajian	16
1.7 Kepentingan Kajian	17
1.8 Tafsiran Istilah Utama	17
1.8.1 Gharar	17
1.8.2 Maysir	19
1.8.3 Riba'	19
1.8.4 Tabarru'	21
1.8.5 Mudharabah/Wakalah	22



1.9 Skop Kajian	24
1.10 Batasan Kajian	24
1.10.1 Kos	24
1.10.2 Kekangan Masa	25
1.10.3 Data dan Makumat	25
1.11 Organisasi Tesis	25

## **BAB KEDUA: ULASAN KARYA**

2.1 Pengenalan	27
2.2 Definisi Insurans	27
2.3 Definisi Takaful Dan Perkembangan Takaful	28
2.3.1 Fasa Perkembangan Takaful Di Malaysia	32
2.3.2 Kajian Lepas Perkembangan Takaful Di Malaysia	33
2.4 Larangan Di Dalam Insuran Konvensional	35
2.5 Perbezaan Antara Takaful Dan Insuran Konvensional	38
2.5.1 Perbezaan Dari Sudut Hukum Syariah	38
2.5.2 Kesan Perbezaan Antara Kontrak Takaful Dan Insurans	39
2.6 Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	42
2.7 Hipotesis Kajian	44
2.8 Rangka Kerja Kajian	48
2.9 Reka Bentuk Kajian	50
2.10 Definisi Operasi	51
2.10.1 Penyertaan Masyarakat	51

2.10.2 Faktor Demografi	52
2.10.3 Kefahaman	52
2.10.4 Kesedaran Awam	53
2.10.5 Persepsi Kualiti Perkhidmatan	53
2.11 Kajian-Kajian Lepas	54

### **BAB KETIGA :METODOLOGI KAJIAN**

3.1 Pengenalan	58
3.2 Rangka Kerja Kajian	59
3.3 Populasi Dan Sample Kajian	60
3.4 Rangka Soal Selidik	61
3.5 Pengukuran Pembolehubah	62
3.6 Kaedah Pengumpulan Data	63
3.7 Kebolehpercayaan Instrumen	63
3.8 Nomialiti Data	65
3.9 Analisis Data	67
3.10 Analisi Statistik Deskriptif	68
3.11 Analisis Statistik Inferens	69
3.11.1 Ujian Perbezaan	69
3.11.1.i Ujian Bebas-T	69
3.11.1.ii Ujian Varians (Anova)	70
3.11.2 Pekali Korelasi Pearson	71
3.12 Rumusan	71

## **BAB KEEMPAT: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN**

4.1 Pengenalan	73
4.2 Profil Demografi Responden	73
4.2.1 Profil Sampel Mengikut Jantina	73
4.2.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan	74
4.2.3 Profil Sampel Mengikut Umur	75
4.2.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	75
4.2.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan	76
4.2.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja	77
4.2.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful	78
4.3 Ujian Kebolehpercayaan	79
4.4 Taburan Kenormalan	80
4.5 Skor Tahap Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan 3 Dimensi	81
4.5.1 Kefahaman	82
4.5.2 Kesedaran Awam	84
4.5.3 Persepsi Kualiti Perkhidmatan	86
4.6 Analisa Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Latar Belakang Demografi	88
4.7 Analisa Korelasi Pearson	97
4.8 Analisa Regresi Linear	99
4.9 Kesimpulan	105

## **BAB KELIMA : RUMUSAN DAN CADANGAN**

5.0 Pengenalan	108
5.1 Perbincangan Objektif	110
5.2 Batasan Kajian	114
5.3 Cadangan	115
5.3.1 Peranan Kerajaan	115
5.3.2 Pengendali Takaful	117
5.3.3 Penyelidikan Akan Datang	118
5.4 Kesimpulan	118
Rujukan	120
Laman Web	127
Soal Selidik	129
Lampiran Data	134



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## SENARAI JADUAL

- Jadual 4.1 Profil Sampel Mengikut Jantina
- Jadual 4.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan
- Jadual 4.3 Profil Sampel Mengikut Umur
- Jadual 4.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan
- Jadual 4.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja
- Jadual 4.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful
- Jadual 4.8 Ujian Kebolehpercayaan
- Jadual 4.9 Ujian Taburan Kenormalan
- Jadual 4.10 Nilai Min dan Sisihan Piawai Dimensi Penyertaan Terhadap Takaful
- Jadual 4.11 Nilai Min dan Sisihan Piawai Penyertaan Terhadap Takaful
- Jadual 4.12 Kefahaman
- Jadual 4.13 Kesedaran Awam
- Jadual 4.14 Persepsi Kualiti Perkhidmatan
- Jadual 4.15 Ujian-t Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Jantina
- Jadual 4.16 ANOVA Sehalu Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Umur
- Jadual 4.17 ANOVA Sehalu Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.18 Ujian Post-Hoc Tukey Penyertaan Terhadap Takaful Mengikut Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.19 Hubungan Korelasi Pearson
- Jadual 4.20 Pengaruh Kefahaman Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful
- Jadual 4.21 Pengaruh Kesedaran Awam Terhadap Terhadap Takaful
- Jadual 4.22 Pengaruh Persepsi Kualiti Perkhidmatan Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful
- Jadual 4.23 Rumusan Pengujian Hipotesis Penyertaan Pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

## SENARAI SINGKATAN

ANOVA	Analysis of Variance
CIMB	Commerce International Merchant Bankers Berhad
BNM	Bank Negara Malaysia
COB	College of Business
ICT	Information and Communication Technology
SPSS	Statistical Package for Social Science
TAM	Technology Acceptance Model
TRA	Theory of Reasoned Action
UUM COB	Universiti Utara Malaysia, College of Business
UUM	Universiti Utara Malaysia
JKD	Jumlah Kuasa Dua
DK	Darjah Kebebasan
MKD	Min Kuasa Dua

# **BAB PERTAMA**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pengenalan**

Industri Takaful sangat berkembang di Malaysia dan penumbuhan syarikat Takaful yang banyak seiring dengan perkembangan dalam industri perbankan Islam. Produk Takaful juga menjadi pilihan rakyat Malaysia dan takaful juga dijadikan pilihan masyarakat seluruh dunia. Perkembangan positif ini telah menunjukkan jalan alternatif yang terbaik dalam pengendalian risiko berasaskan konsep Islamik. Penubuhan Takaful adalah alternatif selain insurans konvensional kepada umat Islam yang mana memerlukan perlindungan berasaskan syariah. Takaful ditubuhkan dengan dasar untuk melengkapkan sistem operasi Bank Islam Malaysia Berhad yang telah ditubuhkan pada tahun 1983.

Merujuk kepada laporan statistik yang dikeluarkan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (2013) perbelanjaan kesihatan oleh rakyat Malaysia hanya untuk kesihatan per kapita telah meningkat kepada sebanyak US 99.2 daripada US 283.60 bagi tahun 2009 dengan kadar jumlah keseluruhannya adalah sebanyak US 382.8 pada tahun 2011. Manakala jumlah rakyat Malaysia yang juga belanja di sektor perkhidmatan kesihatan awam menunjukkan mengalami penurunan sebanyak 3.8% iaitu sebanyak 59% pada tahun 2009 kepada 55.2% pada tahun 2011. Dalam industri Takaful ini, perkembangan Takaful meningkat dari tahun ke tahun ini dapat dibuktikan berdasarkan kepada kadar purata

pertumbuhan tahunan sebanyak 57.9% dan 44% dalam aset bersih sejak tahun 1986 (Bank Negara Malaysia 2013).

Merujuk kepada laporan yang telah dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia, menunjukkan majoriti populasi masih tiada kesedaran terhadap kepentingan insurans (Berkem 2014). Di samping itu, Bank Negara Malaysia telah menetapkan sasaran pasaran insurans sebanyak 20% perkongsian pasaran pada tahun 2010. Dan pencapaian yang sebenar adalah 8% sahaja. Ini menunjukkan kadar kesedaran terhadap Takaful masih lagi berkurang dan perlu ditekankan kelebihannya.

Menurut Berkem (2014) hal ini disebabkan oleh beberapa faktor-faktor diantaranya industri Takaful berkembang menjadi agak perlahan berpunca daripada krisis kewangan dan global. Syarikat insurans konvensional mempunyai pilihan pelaburan samada dalam jangka panjang dan jangka pendek yang boleh menjana dan memperolehi pendapatan pelaburan yang lebih tinggi dan memberangsangkan. Disamping itu juga, terdapat kekurangan inovasi dalam pembangunan produk dan juga pembangunan modal intelek dalam industri Takaful.

Statistik telah menunjukkan bahawa pada tahun 2013, kadar penembusan keseluruhan pasaran bagi industri insurans dan Takaful adalah sebanyak 53% yang mana penembusan insurans adalah sebanyak 39% manakala Takaful pula adalah sebanyak 14%, Zafri Ab halim (2014). Tambahan pula, menurut Loke and Yeo (2012) walaupun Takaful dilaksanakan berpandukan kepada garisan dan kelulusan syariah, ia adalah semata-mata



pengurusan risiko dan bukannya instrumen keagamaan. Apabila peserta mengambil bahagian dalam Takaful, peserta bersedia secara sukarela dan dengan hati yang ikhlas untuk membantu antara satu sama lain dalam satu mekanisme perkongsian risiko dan bukan komitmen keagamaan.

## **1.2 Definisi Takaful**

Menurut Mohd. Sadad & Radiah Abd Kader (2012) kata dasar bagi perkataan Takaful ialah *kafala* yang bererti menjamin, menjaga atau memelihara. Takaful merupakan kata nama yang berasal daripada kata kerja takaful yang bermaksud saling menjamin, saling menjaga dan saling memelihara. Dalam konsep takaful ini ia mengandungi bentuk prinsip kerjasama, saling bantu-membantu dan juga tanggungjawab bersama yang merupakan titik asas insurans atau Takaful. Takaful yang bermaksud saling jamin-menjamin, dan ia berasal dari perkataan Arab - *kafala*. Dalam konsep Takaful tujuan utamanya adalah bagi menggalakkan tolong-menolong dan mengeratkan perpaduan di antara kalangan para peserta selari dengan konsep *ta'awun*.

Dalam industri Takaful ini, bagi melaksanakan perniagaan Takaful setiap para wakil harus memahami apakah maksud Takaful. Ia juga wajib diterangkan dengan lebih jelas kepada semua peserta supaya tidak berlaku salah faham dan buruk sangka. Secara amnya, objektif utama dalam menjalankan industri Takaful ini adalah sebenarnya mempunyai bentuk persamaan dengan industri insurans konvensional. Takaful dan insurans

konvensional adalah merupakan instrumen untuk membantu golongan atau peserta yang tidak bernasib baik jikalau mereka ditimpa musibah nanti.

Menurut Hassan Scott Odierno (2014) Takaful bukanlah insurans untuk Muslim tetapi insurans yang mematuhi prinsip Syariah. Shahril Azuar Jimim (2014) menegaskan bahawa struktur etika menjadi kekuatan produk Takaful kerana ia berfungsi sebagai cabang daripada prinsip-prinsip perkongsian kerugian yang dialami oleh peserta. Dasar kemanusiaan ini, produk Takaful juga berpeluang untuk diterima baik oleh Muslim dan juga daripada golongan bukan Islam.

Menurut kitab Al-Quran dalam surah al-Maaidah, ayat 2, secara terangnya turut menyatakan galakan oleh Allah kepada manusia untuk mengamalkan sikap tolong-menolong, bermaksud:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*"Dan hendaklah kamu tolong menolong di atas perkara kebaikan dan taqwa dan janganlah kamu tolong menolong di atas perkara dosa dan permusuhan".*

*(Surah Al-Maidah ayat 2)*

Pada 14-16 Disember 2009, Jawatankuasa Fatwa Majlis Kebangsaan bagi Hal Ehwal Agama Islam Malaysia, Muzakarah (Persidangan) yang lalu telah membincangkan dan mengeluarkan fatwa mana-mana insurans konvensional adalah bercanggah dengan syaria Islam, Jabatan Agama Islam (2009). Tatacara dalam promosikan produk juga dibincangkan dalam muzakarah tersebut. Jawatankuasa mengesahkan bahawa Takaful adalah sistem yang berlandaskan hukum syarak. Oleh demikian, produk Takaful memerlukan sokongan dan sumbangan dari kalangan masyarakat Islam. Dalam insurans konvensional mempunyai elemen yang haram di sisi syarak antaranya ialah *Riba'*, *Gharar* dan *Maisir*.

Dalam polisi insurans konvensional terdapat unsur-unsur *Riba'* di dalam perjanjian yang ditawarkan oleh pengendali insurans. Di samping itu, pengendali insurans akan menjana keuntungan dari pelaburan yang mengandungi unsur *Riba'* dan *Maisir*. Keuntungan tersebut akan dikongsikan kepada pemegang polisi insurans. Pampasan yang diberikan kepada pemegang polisi dijana daripada unsur yang tidak patuh syariah. Segala dana yang dicarumkan oleh pemegang polisi dalam tabung insurans, kebanyakannya ia dilaburkan di dalam instrumen kewangan, bon dan saham yang terlibat dalam aktiviti urusan niaga dengan kegiatan melalui sistem perbankan konvensional.

*Gharar* juga merupakan elemen yang diharamkan dalam Islam. Al-*Gharar* itu bermaksud “ketidakpastian” dalam urusan niaga muamalah.

*"Terdapat sesuatu yang ingin disembunyikan oleh sebelah pihak dan boleh menimbulkan rasa ketidakadilan serta penganiayaan kepada pihak yang lain".*

Menurut kata Ibnu Rushd yang bermaksud al-*Gharar* ialah merupakan kurangnya maklumat tentang keadaan barang (objek) wujud keraguan pada kewujudan barang tersebut, kuantiti dan maklumat yang lengkap berhubung dengan harga.

Disamping itu, al-*Gharar* juga dikaitkan dengan masa barang itu diserahkan terutamanya bila wang sudah dibayar dan barang diberikan tidak pasti waktunya. Ini menimbulkan keraguan jelas.

Tambahan pula, merujuk kepada kata-kata Ibn Taimiyah pula menyatakan al-*Gharar* ialah, apabila satu pihak mengambil haknya dan satu pihak lagi tidak menerima apa yang sepatutnya dia dapat.

Dalam kontrak insurans telah mengandungi ketidakpastian iaitu unsur *Gharar* jikalau berlakunya tuntutan pampasan, untuk sebelah pihak sahaja (syarikat insurans) juga akan mendapat semua keuntungan (premium) dan sebaliknya pula satu pihak lagi (peserta) tidak mendapat sebarang apa-apa keuntungan.

Pendapat para ulama' telah menyatakan dengan jelas bahawasanya kewujudan unsur *Gharar* dan *Maisir* ini kerana ianya mempunyai kaitan dan hubungan yang amat rapat diantara satu sama lain. Jika sesuatu transaksi itu, mengandungi unsur *Gharar* dan maknanya dengan sendiri wujudnya unsur perjudian didalamnya.

*Maisir* (Judi) dalam kontrak insurans wujud bilamana:

1. Syarikat insurans tanggung rugi jika terpaksa membayar jumlah tuntutan yang melebihi jumlah premium yang diterima dari peserta-peserta.
2. Peserta pula perlu membayar kadar premium yang kecil jumlah carumannya berbanding dengan harapan pampasan atau wang yang diterima lebih besar jumlahnya.
3. Para peserta akan mengalami kehilangan wang premium yang dicarum kepada pengendali syarikat apabila peristiwa ingin dilindungi (*the insured event*) tidak berlaku sama sekali.

Konsep *Tabarru*" menurut istilah perkataan Arab adalah bermaksud menderma dan memberi sumbangan secara ikhlas dari hati dan juga tidak mengharap apa-apa balasan yang diterima. Dalam industri Takaful, para peserta yang mahu mencarum untuk mendapatkan perlindungan Takaful mestilah mempunyai niat yang ikhlas semata-mata untuk menderma dan juga memberi sumbangan untuk para peserta yang lain melalui tabungan yang sama jika mereka menghadapi sebarang musibah dan juga dibantu oleh penyumbang yang lain.

Perkara ini dijelaskan oleh para ilmuwan seperti Dr. Yusuf Al-Qardhawi yang mana beliau telah menegaskan bahawa Takaful boleh dijalankan dengan mempunyai syarat iaitu setiap peserta harus menderma di dalam satu tabung Takaful atas dasar utama ialah untuk membantu sesama mereka. Dengan itu *Tabarru*" yang bersyarat diperkenalkan

supaya setiap para peserta yang ingin menyertai Takaful mestilah ikhlas bagi menderma sesuai dengan risiko-risiko yang dibawanya. Pengendali Takaful mestilah menetapkan kadar Tabarru' secara jelas dan tidak bersembunyi atas dasar bagi memastikan Tabung Tabarru' itu tidak terjejas bagi memberi hak keadilan kepada semua pihak. Jika peserta membawa risiko yang besar maka peserta itu perlu menyumbang caruman mestilah sepadan dengan risiko tersebut. Ini bagi mengekalkan hak adil kepada semua peserta-peserta Takaful. Penggunaan "Tabarru'" yang menjadi dasar Takaful telah berjaya melahirkan satu Insurans Islam yang tidak bercanggah dengan Syarak. Unsur-unsur *Gharar* dan *Maisir* telah dapat dihapuskan dengan kewujudan dasar tersebut.

Berikut adalah senarai syarikat-syarikat pengendali Takaful yang beroperasi di Malaysia pada hari ini yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia:

1. ETIQA Family Takaful Berhad ([www.etiqa.com.my](http://www.etiqa.com.my))
2. Prudential BSN Takaful Berhad ([www.prubsn.com.my](http://www.prubsn.com.my))
3. AIA PUBLIC Takaful Bhd ([www.aiapublic.com.my/](http://www.aiapublic.com.my/))
4. Great Eastern Takaful Berhad ([www.i-great.com](http://www.i-great.com))
5. Zurich Takaful Berhad
6. Takaful Ikhlas Berhad ([www.Takaful-ikhlas.com.my](http://www.Takaful-ikhlas.com.my))
7. Syarikat Takaful Malaysia Berhad ([www.Takaful-malaysia.com](http://www.Takaful-malaysia.com))
8. Hong Leong MSIG Takaful Berhad ([www.hltmt.com.my](http://www.hltmt.com.my))
9. Sun Life Malaysia Takaful Berhad ([www.sunlifemalaysia.com](http://www.sunlifemalaysia.com))

10.HSBC Amanah Takaful (Malaysia) Sdn Bhd

([www.Takaful.hsbcamanah.com.my](http://www.Takaful.hsbcamanah.com.my))

11.AIA AFG Takaful Bhd.([www.aia-afg.com.my/en/](http://www.aia-afg.com.my/en/))

12.AmFamily Takaful Berhad ([www.amTakaful.com.my](http://www.amTakaful.com.my))

Sumber: [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my) pada 26 October 2017

Persatuan Takaful Malaysia ([www.malaysiantakaful.com.my](http://www.malaysiantakaful.com.my)) telah ditubuhkan pada 29 November 2002 di bawah Akta Persatuan Malaysia 1966.

### **1.3 Latar Belakang Kajian**

Pengenalan sistem perbankan dan kewangan Islam khususnya di Malaysia sejak tahun 1983, telah membawa satu anjakan yang besar dalam minda masyarakat. Masyarakat mula beralih dari menggunakan sistem kewangan konvensional kepada sistem kewangan Islam. Pengenalan sistem ini bertepatan masanya ketika mana sistem konvensional hebat diperdebatkan berkaitan kemampuannya dalam memberi jaminan yang baik kepada masyarakat. Persoalan kadar bunga atau riba merupakan salah satu isu yang dibangkitkan apabila dikaitkan dengan masalah jaminan kebajikan kepada masyarakat. Ditambah pula dengan sejarah Malaysia sebagai sebuah Negara Islam, maka pengenalan sistem kewangan Islam ini adalah sejajar dalam usaha mengembalikan masyarakat Islam di Malaysia ke arah ajaran Islam yang syumul. Bermula dari tahun 1983 hingga kini, sistem kewangan Islam telah mengalami transformasi yang begitu besar. Dalam bidang insurans Islam, dengan permulaan sebuah syarikat insurans Islam iaitu Syarikat Takaful Malaysia

Berhad (STMB) sahaja, kini ianya telah berkembang kepada beberapa buah syarikat seperti syarikat Takaful Nasional, Syarikat Takaful Ikhlas dan Maybank Takaful dan lain-lain lagi.

Penyertaan dan pemilihan masyarakat terhadap syarikat dan produk insurans, tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor perlindungan diri sahaja, tetapi juga dipengaruhi oleh pelbagai faktor lain seperti faktor simpanan hari tua, faedah tanggungan jika berlaku kematian, kesakitan dan sebagainya. Masyarakat Islam begitu sensitif dan memberikan tindakan yang responsif terutama masalah yang berkaitan dengan hukum-hukum agama. Turut dipertimbangkan juga ialah faktor kemampuan, syarikat dan lain-lain faktor. Keadaan ini menyebabkan masyarakat berada dalam keadaan keliru berkaitan sejauhmana berbezanya syarikat insurans Islam dibandingkan dengan syarikat insurans konvensional. Perbezaan ini memberi kesan yang besar terhadap pemilihan produk-produk insurans yang ditawarkan oleh syarikat-syarikat takaful mahupun insurans konvensional. Bagi yang belum menyertai mana-mana produk syarikat insurans, mereka akan terus berada dalam keadaan sedemikian sehingga mendapat penjelasan yang terperinci. Manakala bagi yang telah menyertai produk syarikat insurans konvensional, berlaku kecelaruan perbezaan antara insurans konvensional dan juga Islam pada pelbagai aspek. Dalam kajian ini mengkaji tahap penerimaan masyarakat terhadap Takaful dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhinya.



#### **1.4 Penyataan Masalah**

Pertumbuhan industri Takaful berkembang dengan pesat semenjak diperkenalkan lebih 30 tahun yang lalu di Malaysia. Di Malaysia Takaful menguasai pasaran yang lebih luas jika dibandingkan dengan insurans konvensional kerana rakyat Malaysia yang beragama Islam dengan jumlah kadar 61.3%. Malaysia adalah negara yang pelbagai kaum dimana mempunyai 5 agama lain iaitu Buddha 19.8% , Kristan 9.2% Hindu 6.3% dan lain-lain 3.4%.

Dalam industri Takaful, terdapat peningkatan permintaan dalam pasaran Takaful namun masih ramai tidak mempunyai perlindungan Takaful (Rahman et al.; 2008). Menurut Rahman (2016) dapatan kajian beliau menyatakan peratusan penembusan pasaran Takaful keluarga dan insurans hayat masih lagi berada pada tahap 13.9% dan 38.9% masing-masing pada tahun 2013. Dan kajian ini merumuskan hanya 52.8% populasi Malaysia yang mempunyai perlindungan Takaful keluarga dan insurans hayat. Sebaliknya , bakinya adalah 47.2% penduduk Malaysia tidak memiliki sebarang perlindungan Takaful atau insurans. Ini jelas menunjukkan pasaran Takaful berpotensi besar lagi untuk dikembangkan dalam industri kewangan Islam.

Kajian lain yang dijalankan oleh Daljit (2001) merumuskan walaupun pasaran Takaful telah ditubuhkan 25 tahun lalu, namun masih terdapat ramai rakyat Malaysia yang masih belum mempunyai Takaful. Menurut kenyataan yang diberikan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan Takaful Malaysia, Datuk Seri Mohamed Hassan Kamil (2015)

beliau menyatakan bahawa pasaran Takaful berkembang pesat pada tahun-tahun kebelakangan ini. Statistik telah menunjukkan 45% penduduk Malaysia mempunyai sekurang-kurangnya satu produk insurans, tetapi apa yang mengecewakan kurang 15% penduduk Malaysia mempunyai produk Takaful. Maklumat ini telah membuktikan bahawa industri Takaful di Malaysia masih lagi jauh ketinggalan.

Merujuk kepada bancian penduduk pada tahun 2016 bahawanya jumlah keseluruhan rakyat Malaysia kira-kira 31.7 juta orang. (<http://www.statistiks.gov.my:2016>).

Walaupun majoriti umat Islam adalah yang paling ramai di Malaysia berbanding agama lain tetapi masih ramai masyarakat umat Islam masih belum bersedia untuk menyertai perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat Takaful.

Dalam mengkaji penyertaan terhadap skim Takaful, Maizatulaidawati & Asmah (2012) telah mengenal pasti faktor relevan yang menghubungkan faktor-faktor berikut. Kajian berikut menunjukkan keinginan terhadap penyertaan dalam skim Takaful bukan sahaja dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif dan kawalan tingkah laku tetapi ia dipengaruhi oleh faktor perantara seperti demografik, pengetahuan pengguna dan juga tahap pegangan agama seseorang itu.

Secara umumnya, majoritinya masyarakat Islam di Malaysia tidak faham apakah konsep yang dilaksanakan dalam operasi Takaful dan juga apakah produk yang ditawarkan dalam Takaful terutamanya dari segi istilah yang menggunakan bahasa Arab (Utusan Malaysia, 7 Ogos 2012).

Berdasarkan Mohamad Idham (2014) tahap permintaan pengguna terhadap pemilikan Takaful boleh dikategorikan kepada 3 kelas iaitu kumpulan permintaan yang rendah, sederhana dan tinggi. Dalam kajian penyelidikan oleh Syukriah (2004) mengenai sambutan masyarakat di kawasan Bagan Serai memperolehi 33% daripada responden dalam industri Takaful, manakala 22% menyertai dalam insurans dan sebaliknya 45% tidak mengambil mana-mana insurans dan Takaful. Selain itu, kajian dilakukan oleh Aziz (2003) mengenai penerimaan Takaful di kalangan staf universiti menunjukkan tindak balas yang agak rendah. Penyelidik telah menemui alasannya adalah kurangnya maklumat awam mengenai Takaful yang tidak jelas, dan kurang kefahaman mengenai Takaful itu sendiri.

Oleh yang demikian, apa yang ditawarkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat insurans adalah sama dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful walaupun mereka tahu bahawa insurans itu mengandungi unsur-unsur *Gharar*, *Maysir* dan *Riba*’ dimana tidak menurut dari segi undang-undang Islam.

Merujuk kepada industri di peringkat dunia, insurans adalah yang utama yang menguasai pasaran pada masa ini. Perkembangan pertumbuhan Takaful mencatatkan lebih baik walaupun masih kecil peratusan penguasaanya jika dibandingkan insurans sebanyak 11% sahaja (Utusan Malaysia 11 Jun 2013).

Sambutan peserta bukan Muslim lebih memberangsangkanambutannya yang menggalakan berikutan kaedah yang sangat unik seperti ditawarkan oleh Takaful dimana ia mencatatkan 40% penyumbang bukan Muslim manakala suku daripada

keseluruhannya adalah dari kalangan Muslim. Pada peringkat pasaran antarabangsa, Takaful keluarga memcecah AS\$4.3 bilion (RM 13.33 bilion dalam tempoh masa lima tahun akan datang. (Berita Harian: 11 Jun 2013).

Hanya 10% daripada penduduk Malaysia mempunyai perlindungan Takaful berbanding 42% yang memiliki perlindungan insurans. Pasaran yang belum diterokai itu sebenarnya dalam pasaran berpendapatan tinggi, mereka memiliki polisi insurans, dan mahukan perlindungan yang lebih tinggi dan baik.

Merujuk kepada penyelidikan yang lepas, beberapa faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful antaranya:

- 1) Kurangnya memahami istilah yang dilaksanakan dalam operasi syarikat Takaful kerana kebanyakannya definisi-definisi Takaful menggunakan istilah dalam bahasa arab contohnya, *wakalah*, *tabarru*".
- 2) Pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk tahu produk yang ditawarkan oleh Takaful. Mereka mengambil sikap tidak mahu untuk membandingkan insurans konvensional kerana menganggap ianya adalah pilihan yang tepat, murah, mudah untuk didapati dan terbaik berbanding Takaful.
- 3) Pertimbangan perkhidmatan Takaful tidak penting dan bukan satu keperluan dalam kehidupan.
- 4) Kurangnya kepercayaan terhadap Takaful, ada di antaranya yang pernah mendengar perkara yang negatif dari pasaran.

Banyak jurnal kajian yang telah dilakukan sebelum ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful tetapi terhad kerana kebanyakan penyelidik lebih memberi tumpuan kepada umum dan ejen Takaful itu sendiri dan tidak spesifik kepada golongan sasaran seperti apa yang dilakukan penyelidik ini yang memberi fokus kepada golongan sasaran iaitu pelanggan CIMB Bank Berhad.

Sehubungan itu, penyelidik merasakan ia perlu untuk mengkaji dan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful dan hubungan antara pembolehubah tertentu yang wujud berdasarkan persepsi pelanggan-pelanggan CIMB Bank Berhad terutamanya di kawasan Shah Alam Selangor.

### **1.5 Persoalan Kajian**

Persoalan kajian yang akan dijawab di dalam penyelidikan ini ialah:

- 1) Adakah terdapat hubungan di antara faktor demografi (jantina, umur dan pendapatan) dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- 2) Adakah terdapat hubungan di antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- 3) Adakah terdapat hubungan di antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- 4) Adakah terdapat hubungan di antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

## 1.6 Objektif Kajian

Objektif utama penyelidikan ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful terutamanya daripada masyarakat Islam itu sendiri bagi memenuhi keperluan insurans mereka. Secara khususnya, penyelidikan ini adalah untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan di antara faktor demografi seperti pendapatan, jantina, dan umur dalam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap produk yang ditawarkan oleh Takaful. Tambahan pula, penyelidikan ini juga menilai tahap penerimaan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful serta halangan-halangan yang mungkin wujud di kalangan mereka.

Objektif khusus penyelidikan ini ialah:

- 1) Untuk mengenal pasti hubungan di antara demografi, kefahaman, kesedaran dan kualiti perkhidmatan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- 2) Untuk menilai hubungan di antara demografi, kefahaman, kesedaran dan kualiti perkhidmatan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- 3) Untuk mencadangkan hasil kajian mengenai hubungan di antara demografi, kefahaman, kesedaran dan kualiti perkhidmatan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful kepada kerajaan, pengendali Takaful dan juga masyarakat.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Tujuan penyelidikan adalah untuk memberi pemahaman dan pendedahan kepada masyarakat mengenai produk yang ditawarkan oleh syarikat Takaful adalah yang lebih baik berbanding syarikat insurans yang melanggar konsep-konsep syariah. Penyelidikan ini juga penting untuk menguji tahap kesedaran pelanggan-pelanggan CIMB Bank terhadap skim, produk-produk yang ditawarkan serta manfaat yang akan diperolehi apabila mereka menjadi peserta Takaful.

Selain itu, penyelidikan ini juga bertujuan membantu memberi maklumat terutamanya kepada pelanggan CIMB Bank itu sendiri mengenai kewujudan produk Takaful di pasaran kerana mungkin kurangnya kesedaran dan pengetahuan mengenai kepentingan insurans dalam melindungi kehidupan mereka.

## **1.8 Tafsiran Istilah Utama**

### **1.8.1 *Gharar***

Menurut Wan Marhaini Wan Ahmad (et al.), *Riba'* dan *Gharar* Dalam Insurans: Satu Analisis Fiqh, Jurnal Fiqh Bil.2 (2005), H101, dalam istilah perundangan Islam, *Gharar* dikaitkan dengan kontrak jual beli yang diharamkan kerana mengandungi unsur-unsur keraguan yang mungkin akan menyebabkan perselisihan antara pembeli dan penjual. Dalam Islam memastikan semua kontrak atau perjanjian yang dimeterai antara pihak-pihak tertentu bagi menyatakan dengan jelas mengenai akad tersebut. Mana-mana perjanjian yang tidak jelas akan dikira sebagai *Gharar*. Menurut mazhab Imam Al-

Shafie, *Gharar* adalah kontrak atau akad yang tersembunyi antara dua pihak. Manakala menurut Fahimah dan Shamsiah (2011) *Gharar* membawa maksud ketidakpastian, bahaya, penipuan, salah tanggapan, sesuatu yang tidak diketahui akibatnya.

Penjelasan dalam al-Quran tidak menunjukkan nas-nas atau dalil yang khusus yang menyatakan perihal mengenai larangan urusniaga berkaitan jual beli *Gharar* secara langsung, namun di dalam al-Quran juga telah menjelaskan perihal larangan jual beli berkaitan *Gharar* secara umumnya melalui pandangan tentang larangan memakan harta-harta dengan cara yang batil atau salah dan ia juga turut terlibat dengan pelbagai kaedah penipuan yang mungkin akan menyebabkan menjadi punca kepada perselisihan dan pergaduhan, antaranya:

*“Wahai orang-orang yang beriman, jangan kamu makan harta orang lain dengan cara yang dilarang, sebaliknya berdaganglah sesama kamu dengan saling redha meredhai...”*

Universiti Utara Malaysia (al-Nisa': 29)

*“Celakalah bagi mereka yang terlibat dengan penipuan, mereka yang ingin ketepatan semasa orang lain menimbang bagi mereka, tetapi mengurangkan timbangan apabila mereka menimbang untuk orang lain.”*

(al-Mutaffifin: 1-3)

Abdul Hadi Awang (2012), dalam tulisannya menyatakan dalam hadith juga terdapat nas-nas berkaitan dengan jual beli yang secara langsung melarang jual beli *Gharar* di samping terdapat juga contoh-contoh jual beli yang mengandungi unsur *Gharar* daripada hadith-hadith tersebut, sepertimana yang direkodkan oleh Imam Muslim.

Terjemahan Daripada Abu Hurayrah berkata,



*“Rasulullah S.A.W telah melarang daripada jual beli al hasah dan jual beli Gharar”*

Menurut Wan Marhaini Wan Ahmad Asmak Abd. Rahman Nor Aini Ali Azizi Che Seman (2005) manakala kontrak insurans dikaitkan dengan *Gharar* pada empat tempat iaitu:

- I. Keraguan tentang tempoh kontrak berlangsung;
- II. Kewujudan kontrak dan pampasan;
- III. Pembayaran pampasan; dan
- IV. Jumlah pampasan atau premium yang sebenarnya dijelaskan

### **1.8.2 Maysir**

Maysir bermaksud mempunyai unsur perjudian. Maysir berlaku hasil daripada lanjutan terdapatnya unsur *Gharar* Mohd Ma'sum (2013). Pemilik polisi yang meninggal dibayar jumlah pampasan tetapi tidak dinyatakan dengan jelas dimana asal usulnya dianggap juga sebagai maysir oleh Islam. Ini kerana, keuntungan daripada peniagaan insurans adalah dilihat sebagai hasil yang berunsurkan perjudian disebabkan daripada pengalaman penanggungan (*underwriting experience*).

### **1.8.3 Riba'**

*Riba'* adalah pinjaman atau meminjam dana/pelaburan dan dikenakan bayaran pada kadar faedah yang tetap. Qureshi, (2011). Menurut Wan Marhaini, Wan Ahmad Asmak Abd.

Rahman, Nor Aini Ali Azizi Che Seman (2005), beliau menyatakan *Riba'* dari sudut bahasa adalah bermaksud lebih dan pertambahan.

Sebagai contohnya yang mempunyai unsur *Riba'* dalam perniagaan iaitu merujuk kepada tahap premium yang mesti dibayar oleh peminjam kepada pemberi hutang (pemiutang), tambahan pula jumlah pokok pula adalah sebagai syarat bagi mendapatkan jumlah pinjaman atau kerana melewati waktu yang perlu dibayar. Manakala jumlah premium ini merupakan lebih dari pokok yang perlu dibayar oleh peminjam. Sebagai contohnya peningkatan dalam jumlah pinjaman asas dalam sebarang transaksi pinjaman tersebut.

Firman Allah SWT di dalam Al-Quran, maksudnya:

*“Engkau melihat bumi itu kering, kemudian apabila Kami menurunkan hujan menyimpannya, bergeraklah tanahnya (dengan tumbuh-tumbuhan yang merecup tumbuh), dan gembur membusutlah ia, serta ia pula menumbuhkan berbahagian-bahagian tanaman yang indah permai.”*

Surah al-Hajj, ayat 5

Isu terhadap *Riba'* berlaku apabila terdapatnya perbezaan di dalam sejumlah wang yang dinamakan premium dan pampasan (Nusaibah, 2010). Secara umumnya, sekiranya berlaku bencana pihak pengendali Takaful akan membayar pampasan kepada pencarum melebihi daripada jumlah carumannya seperti mana terkandung dalam perjanjian akad Takaful tersebut.

#### 1.8.4 Tabarru'

Menurut Mohd. Sadad bin Mahmud Radiah Abd Kader (2012) beliau menyatakan konsep tabarru' perlu menjadi asas yang penting dalam perjanjian kontrak Takaful yang selari dan berpandukan kepada konsep al-Takaful. Al-Tabarru' adalah bermaksud membuat kebajikan, menderma, atau mengurniakan sesuatu dengan reda hati dan ikhlas atas tujuan membantu dan berbakti. Dengan itu, dalam konsep perniagaan yang dibangunkan adalah merupakan rancangan asas perlindungan bersama yang memupuk semangat perpaduan, rasa tanggungjawab dan juga mengeratkan hubungan persaudaraan diantara para peserta.

Di Samping itu juga, para peserta Takaful yang telah memeterai perjanjian perlu bersetuju untuk menderma dan menghadiahkan bahagian tertentu daripada sumbangan atau carumannya bagi menyediakan segala bentuk bantuan dan bersama-sama menanggung antara satu sama lain jika ditimpa musibah sebagai balasan penyertaan dalam perlindungan Takaful yang dibuat secara konsep tabarru'.

Tabarru' merupakan perkara yang amat digalakkan dalam Islam sehingga ganjaran terhadap orang yang melaksanakan tabarru' ini digambarkan dengan ganjaran yang berlipat kali ganda.

Firman Allah SWT dalam Al-Quran yang bermaksud:

*“Bandingan (derma) orang yang membelanjakan hartanya pada jalan Allah ialah sama seperti sebiji benih yang tumbuh menerbitkan tujuh tangkai; tiap-tiap tangkai itu pula mengandungi seratus biji. Dan (ingatlah) Allah akan melipatgandakan pahala bagi*

*sesiapa yang dikehendakiNya, dan Allah Maha Luas (rahmat) kurniaNya lagi meliputi ilmu pengetahuan-Nya.”*

surah al-Baqarah, ayat 261,

#### **1.8.5 Mudharabah/Wakalah:**

Dalam Takaful menggunakan konsep *mudharabah* iaitu perkongsian untung antara pemberi kontrak dan penerima kontrak. Manakala beban bagi kerugian adalah ditanggung oleh peserta menurut Yon Bahiah (2004). *Mudharabah* bertujuan adalah mewujudkan kerjasama di antara kedua-dua belah pihak. Dari segi ekonomi pula ia dapat membangunkan kegiatan ekonomi masyarakat. Ini bermaksud konsep berkongsian untung antara pemilik polisi dan pengendali Takaful dapat mengukuhkan ekonomi dan industri Takaful.

*Wakalah* adalah bermaksud perwakilan. Ia datang daripada istilah bahasa Arab. *Wakalah* membawa pengertian memelihara, menjaga, menjamin, menyerahkan dan mengganti menurut Wan Jemizan (2009). Sudut pengertian syarak ia merujuk kepada satu pihak menyerahkan sesuatu urusan yang boleh diwakilkan mengikut syarak kepada pihak lain ketika pihak yang pertama itu masih hidup menurut Wan Jemizan (2009). Dalam definisi lain, *wakalah* bermaksud agensi yang merupakan pengendali Takaful yang mana mendapat bayaran bagi setiap perkhidmatan yang mereka sediakan. Kos ini mungkin pelbagai berdasarkan prestasi pengendali Takaful menurut Yon Bahiah (2004).

Menurut Azman Bin Mohd Nor dan Mohamad Sabri Bin Zakaria (2010), *wakalah* terdapat dua persamaan utama seperti berikut:

- I. Wakil Takaful dianggap juga sebagai rakan kongsi iaitu Mudharib. Dalam kedua-dua pelaburan ini pemodal adalah orang yang tidak menguruskan perniagaan tetapi memberi kuasa kepada pengendali Takaful sebagai usahawan dan menguruskannya.
- II. Ju'alah atau penentuan bayaran untuk pengurusan dana telah ditentukan sejak dari awal menyertai Takaful.
- III. Dalam model *wakalah* tiada nisbah perkongsian keuntungan yang perlu ditetapkan. Dalam model *mudharabah*, mudharib berkongsi keuntungan dengan pemodal jika perniagaan mendapat keuntungan. Manakala dalam model *wakalah* pula, pengurus dana atau pengendali Takaful berhak mendapat bayaran khidmat urusan dan nasihat samada prestasi dana memberangsangkan atau pun sebaliknya. Manakala dalam model *mudharabah*, mudharib adalah pengendali Takaful tidak berhak untuk mengaut keuntungan daripada pelaburan, kecuali jika ia terdapat ju'alah yang telah ditentukan terlebih dahulu sebagaimana yang disepakati oleh sebahagian ulama.

Dalam hadis yang diriwayatkan Ibn Majah Rasulullah S.A.W bersabda yang bermaksud:

*“Ada tiga perkara yang diberkati, iaitu jual beli secara hutang, muqarahah dan mencampurkan barli dan gandum untuk kegunaan rumah bukan untuk dijual”*

## **1.9 Skop Kajian**

Tujuan utama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful di Shah Alam, Selangor dalam pelbagai latar belakang. Ianya melibatkan penglibatan mereka dalam penyelidikan ini adalah untuk mengetahui persepsi mereka mengenai penyertaan terhadap Takaful di kalangan masyarakat.

## **1.10 Batasan Kajian**

Terdapat beberapa batasan terhad yang dihadapi ketika mengkaji dan melengkapkan penyelidikan ini. Antara batasan-batasan tersebut ialah:

### **1.10.1 Kos**

Dalam menyempurnakan penyelidikan ini, ianya telah melibatkan banyak kos-kos dari pelbagai sudut. Ianya bukan sahaja dari segi kewangan, tetapi juga dari segi masa dan tenaga yang telah digunakan. Banyak usaha diletakkan di dalam proses pengumpulan data-data dan analisis. Tambahan pula, pada peringkat ini, pelbagai masalah dan kekangan masa dihadapi bagi menyempurnakan untuk pengumpulan data yang sempurna dan dapat digunapakai untuk di analisis. Ini kerana, terdapat banyak pelanggan CIMB Bank tidak menjawab soalan dengan sempurna dan meninggalkan tempat kosong kerana kekangan masa untuk menjawab ke semua soalan.

### **1.10.2 Kekangan masa**

Masa yang diberikan adalah terhad kepada beberapa bulan sahaja untuk menyempurnakan penyelidikan ini. Oleh demikian, pengumpulan data, analisis data dan pencarian ulasan karya bagi menyokong kuat kenyataan di dalam penyelidikan ini adalah sangat terhad dan tertumpu kepada beberapa perspektif tertentu sahaja. Kekurangan karya-karya dan penyelidikan terdahulu yang dikeluarkan berkenaan tajuk utama kajian ini menyukarkan lagi pencarian tersebut. Responden diberikan masa yang agak terhad untuk menjawab soalan soal selidik kerana kesuntukan masa yang ada untuk menjawab semua soalan soal selidik.

### **1.10.3 Data dan Maklumat**

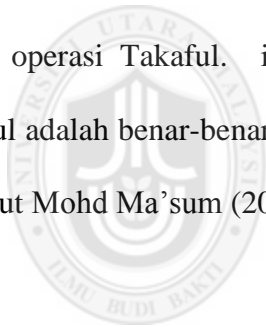
Disamping itu, maklumat yang terkumpul adalah amat terhad kerana kekurangan kajian-kajian lepas yang lebih spesifik mengenai tajuk kajian yang dikaji. Oleh itu, kesimpulan yang menyeluruh tentang hasil kajian ini adalah terlalu terhad kepada had-had tertentu sahaja. Menurut Christopher dan Kevin (2003), soal selidik yang diuji keatas sampel responden yang kecil akan memberi kuasa yang terhad keatas hasil kajian.

### **1.11 Organisasi tesis**

Kajian penyelidikan mengandungi lima bab. Yang pertama adalah pengenalan ringkas kajian, objektif kajian, skop dan organisasi kajian semasa. Bab kedua ialah ulasan karya

mengenai penyertaan pelanggan CIMB terhadap Takaful. Dan melingkupi perbandingan diantara Takaful dan insurans.

Bab ketiga menghuraikan mengenai methodology kajian termasuklah rangka kerja kajian, hipotesis kajian, pemilihan pembolehubah, reka bentuk pensampelan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisi data. Seterusnya dapatan kajian dan analisis data secara terperinci akan diolahkan di bab yang ke empat. Dan bab lima menerangkan secara ringkas mengenai kesimpulan keseluruhan penyelidikan ini dengan memberi implikasi dan cadangan-cadangan kepada pihak operasi Takaful, badan kerajaan dan penyelidikan yang akan datang. Kesemua elemen tersebut merupakan unsur yang ditegah sama sekali dalam operasi Takaful. ini untuk memastikan setiap aktiviti yang dilakukan dalam Takaful adalah benar-benar mematuhi hukum syariah dan ianya berbeza dengan insurans menurut Mohd Ma'sum (2013).



UUM  
Universiti Utara Malaysia



## **BAB KEDUA**

### **ULASAN KARYA**

#### **2.1 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan tentang ulasan karya mengenai faktor-faktor mempengaruhi pelanggan CIMB untuk menyertai Takaful. Sebelum membincangkan dengan lebih lanjut mengenai penyelidikan ini, maka perlu mengetahui dengan lebih lanjut dan difahami apakah maksud Takaful dan juga perbezaan antara Takaful dan insurans dan juga secara terperinci mengenai kedudukan Takaful itu. Maka dengan jelas mengapakah pentingnya isu penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful perlu dikaji penerimaannya daripada kalangan masyarakat khususnya kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam.

#### **2.2 Definisi Insurans**

Menurut Kamus Dewan Edisi ke Empat (2013) insurans bermaksud liabiliti yang ditanggung oleh syarikat untuk menggantikan kerugian dalam pembayaran premium tertentu. Insurans hayat atau insurans am, jika dirujuk kepada polisi perjanjian yang telah dipersetujui, syarikat pengendali insurans bersetuju untuk membayar jumlah sumbangan bagi tempoh tertentu dan juga akan membayar jumlah pampasan sekiranya berlaku musibah kepada pemegang polisi tersebut (<http://www.fomca.org.my>). Sebaliknya, tidak pasti bagaimana jumlah pampasan tersebut yang dijanjikan dihasilkan dan bagaimana

kerugian boleh diukur dalam bentuk wang sebelum bencana itu berlaku dan pihak syarikat tidak tahu nilai sebenar pampasan yang perlu dibayar pada masa pampasan itu akan dibayar. Ini menunjukkan ada unsur *Gharar* dalam perjanjian insurans tersebut.

### **2.3 Definisi Takaful dan Perkembangan Takaful**

Menurut Abu Bakr (2012) dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Malaysia, industri Takaful memainkan peranan yang besar dalam menggerakkan kewangan Islam terutamanya dari kalangan masyarakat Islam melalui zakat dan lain-lain. Ditambah pula, sistem Islam telah mencadangkan bahawa setiap kekayaan harus digunakan sebagai satu alat yang mana dapat menyediakan kepentingan kepada masyarakat secara keseluruhannya.

Objektif Takaful itu sendiri adalah mempromosikan ekonomi Islam yang berpandukan kepada kebajikan umat Islam dan menjaga kehidupan, agama serta harta keturunan umat Islam khusus rakyat Malaysia. Secara asasnya, kata insurans bermaksud suatu kumpulan yang membuat penjimatan atau simpanan dari suatu kumpulan yang bertujuan meringan bebanan kewangan individu dan mengelakkan sulit ketika ditimpa musibah.

Menurut Azman Bin Mohd Noor Mohamad Sabri Bin Zakaria (2010) makna Takaful dari segi istilah ialah penyertaan sekumpulan individu dalam satu skim yang membolehkan mereka bekerjasama dalam menanggung sebarang kemudaratan yang berlaku terhadap salah seorang ahli peserta dengan cara membayar pampasan yang munasabah kepada ahli

yang ditimpa kemudaratan melalui wang yang disumbangkan oleh peserta-peserta yang dibayar secara ansuran.

Konsep insurans yang ringkas dan umum ialah persediaan yang dibuat oleh sekumpulan orang yang masing-masing dari mereka menghadapi kerugian kecil yang mana ianya tidak dapat diduga atau diramal akan berlaku. Jadi, apabila kerugian atau bencana tersebut berlaku keatas salah seorang daripada anggota kumpulan tersebut, maka kerugian itu akan diagihkan di antara para peserta.

Selepas kemerdekaan Malaya di tanah melayu, dalam industri insurans di Malaysia telah berkembang dengan baik dan juga diterima masyarakat setempat. Menurut Hendon, Zuriah dan Sharifah Sakinah (2009), menyatakan Syarikat Takaful Malaysia yang pertama telah diperkenalkan pada 1985 dan ditubuhkan dibawah Akta Takaful 1984.

Menurut Frenz & Soulhi (2010) kontrak yang terlibat di dalam model Takaful dikategorikan kepada enam iaitu *al-Mudharabah*, *Musyarakah*, *Wadi'ah Yad Dhamanah*, *al-Wakalah*, *Waqf* dan *Ju'alah*. Walaubagaimanapun, hanya *al-Wakalah* dan *al-Mudharabah* yang dilaksanakan di Malaysia. Kedua-dua kontrak ini boleh diaplikasikan dalam kedua-dua Takaful Am dan Takaful Keluarga.

Takaful mempunyai matlamat sama dengan insurans konvensional dimana ia menyediakan khidmat kepada para pemegang polisi dan juga para peserta. Perkara yang membezakan adalah konsep yang digunakan bagi mencapai tujuan tersebut. Konsep

kerjasama yang dibenarkan adalah konsep berasaskan kontrak *tabarru'* dan *ta'awun*. Konsep Takaful adalah bebas dari sebarang unsur yang bercanggah dengan hukum syariah. Dana Takaful dibentuk adalah untuk membantu para peserta jika berlaku sebarang musibah dan kecelakaan yang menimpa.

Sebarang lebihan selepas bayaran pampasan, perbelanjaan dan kos rizab akan dipulangkan kepada peserta mengikut kadar sumbangan dan perjanjian kontrak masing-masing. Konsep Takaful telah diiktirafkan oleh Islam dan telah dijalankan ketika zaman Rasulullah S.A.W. Al-Buhkari dan Muslim meriwayatkan bahawa qabilah Asy'ariyyin apabila mengalami kehabisan bekalan makanan dalam peperangan atau apabila mereka kekurangan bekalan ketika di Madinah, mereka mengumpulkan semua bekalan yang tinggal dalam satu kain, kemudian membahagikannya sama rata sesama mereka. Rasulullah berkata “Mereka ialah rakan aku dan aku ialah rakan mereka”. Peristiwa ini telah dijadikan sandaran bagi menyokong penubuhan tabung atau dana Takaful itu adalah bersasaskan kepada konsep *tabarru'* dan kerjasama (*ta'awun*) di antara para peserta itu sendiri. Penubuhan tabung tersebut tidak harus bermatlamatkan kepada keuntungan semata-mata tetapi hendaklah berasaskan kepada konsep *tabarru'* atas dasar tujuan untuk tolong-menolong sebagaimana difahami secara jelas daripada hadis tersebut.

Menurut Jamil (2003). Dalam menjalankan operasi Takaful ia mestilah berdasarkan kepada tiga prinsip;

- 1) Tanggungjawab bersama
- 2) Kerjasama antara peserta dan pengendali Takaful

3) Melindungi antara satu sama lain dalam kumpulan tersebut daripada apa-apa ketidakpastian jenis kesulitan, bencana dan musibah yang lain di mana sumbangan kewangan (premium) adalah berdasarkan kepada konsep *Tabarru'*.

Menurut Abdul Rahim, Lewis & M. Kabir (2007) dalam konteks perbincangan ini, *tabarru'* dimasukkan sebahagian daripada kontrak Takaful secara keseluruhan yang berasaskan kepada prinsip al- *Mudharabah*. Ini bermaksud, peserta Takaful itu bersetuju bahawa sebahagian daripada sumbangan Takaful (premium) adalah pertukaran oleh penyertaan dalam mana-mana perkhidmatan Takaful yang dilakukan oleh *tabarru'*.

Penjelasan ini menekankan prinsip Islam Takaful di mana sekumpulan peserta bersetuju untuk berkongsi dan menyokong antara satu sama lain dalam menghadapi kerugian atau kerosakan tertentu. Di samping itu juga, dalam Akta Takaful mentakrifkan Takaful itu sebagai perniagaan yang tujuan dan operasinya tidak melibatkan apa-apa unsur yang tidak diluluskan oleh Syariah (Bank Negara Malaysia, 2007).

Tambahan pula, dalam beberapa kajian telah dijalankan ke atas penyertaan dan permintaan masyarakat terhadap insurans harta secara umum. Manakala dalam konsep insurans Islam, terdapat kekurangan penyelidikan di dalam bidang ini secara keseluruhannya. Ahmad Syukri, Juliana, Mohd Rasid & Wan Norhayate (2012), Mohamad Abdul Hamid *et al.* (2009) telah melakukan kajian mengenai permintaan insurans konvensional dan Islam.

Manakala, Hussin dan Maisaroh (2010) telah melakukan penyelidikan mengenai penyertaan masyarakat dalam Takaful. Dalam kertas penyelidikan ini telah disesuaikan daripada penyelidikan insurans konvensional dan kemudiannya ditukarkan dan diolah kepada insurans Islam. Sebenarnya terdapat banyak faktor yang sama yang mempengaruhi juga penyertaan masyarakat terhadap kedua-dua insurans ini.

### **2.3.1 Fasa Perkembangan Takaful Di Malaysia**

#### **i) Fasa I (1984-1992)**

Fasa ini bermula melalui pengubalan undang-undang seliaan yang khusus dengan memperkenalkan Akta Takaful 1984 dan menubuhkan pengendali Takaful yang pertama pada tahun 1984. Sepanjang fasa ini, tumpuan utama adalah penyediaan infrastruktur asas bagi industri Takaful di Malaysia. Akta ini telah digubal masa kini bagi tujuan untuk mengawal pengendalian perniagaan Takaful dan juga pendaftaran pengendali Takaful.

#### **ii) Fasa II ( 1992 – 2000 )**

Seterusnya fasa dalam industri Takaful adalah persaingan antara pengendali Takaful dan kemasukan pengendali Takaful luar ke pasaran Malaysia. Dalam masa ini, jalinan kerjasama dalam pengendali Takaful di rantau ini termasuklah pembentukan Kumpulan Takaful ASEAN pada tahun 1995 dan juga penubuhan ASEAN Retakaful International (L) Ltd. pada tahun 1997.

iii) Fasa III ( 2001 – 2010 )

Pengenalan Pelan Induk Sektor Kewangan (PISK) pada tahun 2001 dengan pembentukan beberapa objektif awal. Antara objektif yang diperkenalkan adalah menambah baik keupayaan pengendali Takaful dan juga memperkukuhkan rangka kerja perundangan, syariah dan kawal selia. Takaful dan perbankan adalah pelan yang strategik bagi merealisasikan harapan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam antarabangsa. Persatuan Takaful Malaysia (MTA) ditubuhkan pada tahun 2002 bagi menggalakkan ekonomi Takaful dan mengembangkan secara khususnya di Malaysia. Persatuan Takaful Malaysia berhasrat memperbaiki dan pengawalselia industri Takaful melalui kerjasama dan keseragaman amalan pasaran di kalangan pengendali Takaful.

### **2.3.2 Kajian Lepas Perkembangan Takaful Di Malaysia**

Menurut kajian Mohd Isa Mohd Deni (2009) turut mendapati bahawa dalam Takaful atau insuran Islam adalah sebahagian daripada industri kewangan Islam yang pesat berkembang. Sambutan terhadapnya yang agak perlahan di kalangan masyarakat dan ia sering menimbulkan persoalan sedangkan pelbagai usaha telah dilakukan oleh pihak industri dan kerajaan untuk membangunkan sistem ini.

Persepsi masyarakat terhadap Takaful boleh dilihat dalam kajian Mohd Isa Mohd Deni (2009) terhadap sekumpulan pelajar ijazah tinggi di sebuah universiti tempatan. Dapatan kajian menunjukkan faktor utama responden tidak menyertai perlindungan Takaful adalah kerana tidak mendapat maklumat yang cukup jelas mengenainya. Malahan

sebahagian besar adalah peserta Takaful juga masih tidak mempunyai kefahaman dan persepsi yang baik serta jelas tentang Takaful.

Dalam Kajian Mohd Sadad bin Mahmud (2012) terhadap perubahan yang berlaku dalam undang-undang berkaitan dengan kewangan Islam banyak mendokong perkembangan industri Takaful di Malaysia. Beliau melihat undang-undang kewangan Islam mestilah memenuhi undang-undang syarak mahupun undang-undang sivil serta garis panduan yang ditentukan oleh Bank Negara Malaysia.

Manakala, menurut tulisan Mohamad A'sim Ismail (2010) dalam akhbar berpendapat, pengantara sesebuah syarikat Takaful patut memainkan peranan yang lebih luas dan berkesan untuk menerangkan masyarakat pentingnya peranan Takaful. Ini kerana berdasarkan pengalaman yang lampau peserta Takaful yang tidak mendapat pampasan seperti yang sepatutnya disebut dalam polisi menyebabkan timbulnya pelbagai persepsi negatif terhadap pengantara Takaful terutamanya di kalangan masyarakat Islam, walaupun sebenarnya kes tersebut adalah terpencil dan jarang berlaku.

Tambahan pula, terdapat peserta Takaful yang tidak arif dan tidak diterang dengan jelas oleh para wakil akan pelan Takaful yang mereka ambil. Ia menyebabkan salah faham akan produk ini sehingga menjadi punca utama persepsi negatif terutamanya apabila pengantara Takaful tidak menjelaskan dengan telus akan musibah yang dilindungi dalam pelan Takaful yang disertai peserta. Diharapkan, pengantara Takaful yang bersikap ikhlas memberi kefahaman kepada masyarakat dengan baik akan mengelak lebih banyak salah



faham di kalangan masyarakat Islam seterusnya menjaga nama baik agama Islam yang dijadikan bimbingan industri Takaful.

Manakala kajian dilakukan Ahmad Tarmizi Ismail (2008) masyarakat Islam di Malaysia telah menerima pakai istilah insuran secara meluas, namun sebenarnya masih ramai yang tidak memahami semua perjalanan akad atau kontrak insuran tersebut serta perspektif Islam terhadapnya. Kebanyakan masyarakat Islam di Malaysia melihat insuran sebahagian daripada kehidupan seharian mereka. Mereka juga beranggapan bahawa insuran adalah sesuatu keadaan untuk mendapatkan perlindungan atau jaminan keselamatan iaitu satu jaminan terhadap sesuatu, ganti rugi atau pampasan berbentuk harta atau kewangan apabila berlaku sesuatu musibah seperti insurans terhadap nyawa, kemalangan, kecurian, rompakan dan seumpamanya.

#### **2.4 Larangan di dalam Insurans Konvensional**

Menurut kajian oleh Mohamad Zarifi Bin Mohamad Daud (2010), Dalam kes ini, iaitu mempromosi produk-produk insurans konvensional, para ejen sememangnya bertugas untuk memasarkan produk-produk konvensional yang telah diputuskan haram secara sepakat. Maka dengan sebab itu, hadith Nabi S.A.W jelas melarang umat Islam daripada terlibat dengan urusan dan perniagaan *Riba'wi* seperti yang dilaporkan oleh Imam Muslim ia dikira terpakai dalam konteks ini. Hadith yang dimaksudkan adalah seperti berikut:

*“Walau bagaimanapun, bagi pekerja-pekerja yang tidak berurusan secara langsung dengan kontrak dan perniagaan Riba’, mengikut pandangan beberapa ulama’ seperti yang disebut di atas, pekerja-pekerja tersebut tidaklah dihukum mengikut hadith Nabi ini.”*

Dalam pada masa yang sama ada juga pandangan yang berpendapat selagi mana seseorang Muslim itu bekerja di bawah “bumbung” institusi yang mengamalkan sistem *Riba’*, pekerjaan mereka adalah ditegah kerana menyokong sistem yang dicela oleh Allah itu.

Muzakarah Pakar Takaful Tahun 2006 telah membincangkan isu “Seseorang ejen memasarkan produk Takaful dan juga insurans konvensional” telah bersetuju mengambil ketetapan seperti berikut:

- i. Ejen Takaful sama sekali tidak dibenarkan untuk memasarkan produk insurans konvensional.
- ii. Ejen insurans konvensional yang ada keinginan untuk memasarkan produk Takaful dibolehkan kepada mereka untuk memasarkan produk insurans konvensional untuk tempoh masa tertentu sahaja (grace period). Tempoh ini disebut sebagai tempoh peralihan kepada mereka dan apabila tempoh tersebut tamat, maka mereka perlulah berhijrah sepenuhnya kepada Takaful.

Pada pendapat ulama-ulama Islam, terdapat tiga elemen yang melanggar hukum undang-undang Islam di dalam menjalankan operasi insurans konvensional iaitu:

1) Terdapat didalamnya unsur-unsur dan amalan faedah (*Riba* ') di dalam operasi insurans itu di mana kedua-dua amalan ini tidak diluluskan oleh prinsip-prinsip Islam.

2) Terdapat juga unsur-unsur perjudian (*maysir*), terutamanya dalam menjalankan operasi perniagaan insurans hayat, dan

3) Ketidakpastian (*Gharar*) kontrak atau perjanjian tersebut.

Untuk ketiga-tiga unsur ini adalah amat bertentangan dengan peraturan-peraturan Allah yang telah ditetapkan oleh undang-undang Islam dalam menjalankan urusan perniagaan.

*Riba* ' diharamkan berdasarkan ayat al-Quran yang bermaksud:

*“Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan Riba”*

Surah al-Baqarah ayat 275

Menurut Mohd. Ma'sum (2013a), unsur-unsur *Riba* ' boleh dikesan semasa insurans konvensional menjalankan perniagaan operasi mereka berdasarkan aktiviti-aktiviti yang berikut;

1) Keuntungan pelaburan syarikat insurans dan insurans yang akan digunakan di dalam pembayaran pampasan kepada pemegang polisi.

2) Banyak dana-dana insurans dilaburkan dalam instrumen kewangan seperti bon-bon dan saham-saham di mana banyak syarikat-syarikat yang berurusan di dalam perbankan

konvensional atau aktiviti perniagaan yang dilarang oleh syariah dan tidak patuh syariah seperti perniagaan perjudian, minuman keras dan lain-lain yang telah diharamkan oleh syariah.

## **2.5 Perbezaan antara Takaful dan Insurans Konvensional**

### **2.5.1 Perbezaan dari Sudut Hukum Syariah**

Insurans merupakan kontrak yang baru di dalam Islam kerana ianya agak kurang dibahaskan oleh sarjana Islam dalam fiqh. Perdebatan antara yang terawal dinyatakan oleh Ibn. Abidin seorang ulamak dari mazhab Hanafi membahaskan pada awal abad ke-19 (Mohd. Fauzi & Kamaruzaman, 2005). Ulama Islam tidak membincangkan mengenainya kerana berpegang kepada kata-kata Imam Malik di mana mengeluarkan pendapat beliau ketika ditanya mengenai masalah tersebut dengan menjawab (al-Dusuki, 1967):

*“Biarkan ia berlaku. Sesungguhnya, kita tidak tahu bagaimana ia akan berlaku”.*

Sehubungan itu, sebahagian sarjana Islam yang lain, perjudian tidak wujud dalam kontrak insurans konvensional (Saiful, 2005). Menurut pandangan ini, jika diteliti, Takaful dan konvensional sebenarnya berhadapan dengan risiko yang sebenar dalam kehidupan, bukan risiko spekulasi masa depan. Bahkan jua, dalam kebarangkalian perjudian untuk mendapatkan keuntungan adalah terlalu kecil dan risiko spekulasi (risiko spekulatif) adalah tinggi dan tidak menentu tahap keuntungannya.

Risiko yang sebenar adalah seperti kejadian yang tidak diingini dan diduga sama sekali. Contohnya, berlaku musibah kebakaran, banjir yang besar, gempa bumi yang teruk dan juga terlibat dalam kemalangan jalan raya. Disamping itu, pengendali syarikat-syarikat insurans tujuannya adalah untuk menyerap risiko pelanggan melalui persetujuan bersama antara satu sama lain dikalangan pencarum dan juga pengendali insurans, risiko yang sebenar dipindahkan daripada pelanggan kepada syarikat melalui kontrak yang telah dimaterai dan dipersetujui bersama (Saiful, 2005). Dari aspek insurans hayat pula, risiko kematian berlaku apabila ianya adalah perkara yang tidak pasti dan diluar kawalan, tetapi apabila kematian tidak diketahui, perniagaan dari syarikat-syarikat insurans akan membuat pengiraan terdapat kemungkinan kematian terjadi atau purata umur kematian masyarakat. Dalam perjudian itu, tidak ada jaminan terhadap seseorang itu akan pasti menang tetapi mungkin akan kehilangan atau kalah besar (Khan & Ahmad Ali, 2004).

### **2.5.2 Kesan perbezaan antara Kontrak Takaful dan Insurans**

Dalam bab seterusnya akan membincang perbezaan antara Takaful dan insurans konvensional untuk menggunakan kontrak yang beza. Menurut dalam tulisan Zaharuddin, 2017 perbezaan ini wujud dalam beberapa perkara ialah:

- 1- Kaitan antara pelanggan dan juga pengendali Takaful adalah penjual dan pembeli. Tetapi pelanggan adalah peserta dan pengendali adalah sebagai wakil dan menjalankan sistem Takaful sahaja.

- 2- Untuk insurans pula pelanggan membeli premium dari syarikat insurans dan untuk Takaful pula ianya dikira sebagai sumbangan kepada syarikat Takaful dan sumbangan itu adalah untuk membantu antara sama lain.
- 3- Risiko pelanggaran syarikat insurans adalah ke atas pelanggan manakala syarikat Takaful hanya sebagai sistem pengendali atau pentadbir, risiko adalah antara peserta sahaja.
- 4- Keuntungan daripada pelaburan syarikat insurans adalah hak milik syarikat insurans dan bukan pembeli. Manakala, untuk Takaful pula, keuntungan itu akan diagihkan kepada peserta tertakluk kepada perjanjian yang telah dipersetujui.
- 5- Jika terdapat lebih kewangan dari aktiviti syarikat ia akan kembali kepada peserta.
- 6- Tentang pelaburan pula, syarikat insurans tidak terikat dengan undang-undang. Pelaburan untuk syarikat Takaful pula terikat dengan undang-undang Islam dan di kawal oleh badan selia syariah yang dilantik. Merujuk pada pelan Takaful tersebut, para peserta perlu bayar simpanan seperti yang setuju bersama dalam kontrak. Sumbangan peserta akan ditadbir oleh pengendali Takaful yang diiktiraf oleh pelaksana pengendali Takaful yang mempunyai lesen. Pelan Takaful ini adalah sangat unik dan diiktiraf kerana membahagi keuntungan dan lebih jumlah simpanan antara peserta dan pengendali Takaful berdasarkan kepada perjanjian kontrak yang dipersetujui antara kedua-dua belah pihak.

- 7- Selepas semua perkiraan telah dibuat termasuk tuntutan, Takaful semula dan rizab teknikal serta pengurusan perbelanjaan para peserta layak memperoleh lebih apabila mereka tidak membuat apa-apa tuntutan Takaful. Diberi satu contoh disini adalah, sekiranya syarikat pengendali mempunyai dana (L) lebih sebanyak RM 10 Juta dan jumlah simpanan (JT) adalah 18 Juta. Satu sumbangan bagi setiap peserta adalah RM 2,400.00 dan lebih antara A dan pengendali adalah nisbah 50:50. Jadi pengiraan lebih yang diterima adalah seperti berikut:

Nisbah pembahagian lebih =  $50 \% \times \text{RM}10 \text{ juta} / \text{RM}18 \text{ juta}$

**= 27 %**

Peruntukan lebih yang diperolehi =  $27 \% \times \text{RM}2,400$

**= RM648**

Untuk insurans konvensional ini adalah mengenai kontrak perniagaan dan tergolong di dalam kalangan kontrak Pertukaran Kewangan ('Uqud Mu'awadat Maliyyah) dalam mana syarikat insurans membayar pampasan jumlah yang tertentu kepada pencarium insurans ketika berlaku kemalangan atau apa-apa malapetaka (MyMetro: 27 November 2010) dan ia juga bergantung kepada jumlah sumbangan pelanggan. Dalam perniagaan insurans konvensional sebenarnya menjalankan perniagaan berdasarkan risiko dan terdapat juga unsur-unsur yang tidak dibenarkan dalam Islam dan tidak berlandaskan syariah Islam seperti *Gharar*, *maysir* dan *Riba*' (Swartz & Coetzer, 2010; Fahimah & Shamsiah, 2011).

## **2.6 Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Merujuk kepada penyelidikan yang telah dilakukan oleh Mohd Isa (2009) menghasilkan kajian yang sebelum ini amat juga menyokong kenyataan itu yang di mana kebanyakan masyarakat Islam amat lebih untuk memilih melanggan Takaful berbanding daripada insurans konvensional manakala juga kajian yang telah dilakukan oleh Hakimin pada tahun (2004) keatas para pelajar dalam bidang Pengajian Islam, Universiti Malaya menunjukkan bahawa produk Takaful ini amat kurang sambutan berbanding dengan produk insurans am konvensional.

Menurut laporan Bank Negara Malaysia (2016) , jumlah kelulusan Takaful keluarga (Akaun Khas Peserta) pada tahun 2016 sebanyak 4,158,354.00 kes. Jumlah risiko yang ditanggung sebanyak RM380,912,560,437.00. ([www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my)).



Manakala menurut Shadan (2002) menerangkan bahawa terdapat juga permintaan terhadap produk Takaful adalah masih juga kurang jika di bandingkan dengan insurans konvensional. Di samping itu, penyelidikan tersebut juga menunjukkan terhadap penerimaan Takaful Malaysia adalah semakin meningkat lebih kurang pada kadar 2.8% penembusan dalam pasaran jika ia berbanding dengan insurans konvensional secara keseluruhan adalah 31.5%.

Menurut Mohamed Sharif et al. (2011) dalam kajian mereka tentang persepsi pengguna terhadap perniagaan Takaful. Secara kesimpulannya, jika pada awal bulan Julai tahun 2003, ia terdapat sebanyak hanya tiga syarikat Takaful di Malaysia yang terdiri daripada Takaful Malaysia Bhd, Maybank Takaful Bhd dan Takaful Nasional (TN). Jadi pada masa kini, terdapat banyak syarikat Takaful yang telah berkembang dengan amat pesat hingga 11 syarikat Takaful di Malaysia (Statistik Tahunan Takaful, 2017). Jadi justerunya, merujuk kepada statistik tersebut ia menunjukkan juga bahawanya Takaful itu telah berkembang dengan amat pesat jika dibandingkan pada tahun yang sebelumnya. Tambahan pula dengan usaha daripada pelbagai pihak juga amat perlu bagi memartabatkan keperluan permintaan dan juga menggalakkan masyarakat yang lain untuk menyertai Takaful tersebut. Ini juga kerana, Takaful adalah merupakan alat yang amat penting untuk melindungi dalam kehidupan sekiranya berlaku apa-apa peristiwa yang tidak diingini seperti kematian, kemalangan, kebakaran dan sebagainya.

Takaful digunakan bertujuan untuk melindungi harta, termasuk kenderaan , barang berharga, kesihatan, kemalangan dan kehidupan (Divanna, Joseph, Shreih & Antoine,

2009). Pelbagai aktiviti yang boleh dilindungi dibawah Takaful seperti kenderaan , kejuruteraan/pembinaan, hartanah, liabiliti, kemalangan umum, dan perubatan (Divanna *et al.*, 2009).

## **2.7 Hipotesis Kajian**

H1 Untuk mengkaji perbezaan yang signifikan antara faktor demografi (jantina, taraf perkahwinan, umur, tahap pendidikan, pendapatan bulanan dan tempoh bekerja) penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi (jantina, taraf perkahwinan, umur, taraf pendidikan, pendapatan dan tempoh bekerja) dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi (jantina, taraf perkahwinan, umur, tahap pendidikan, pendapatan dan tempoh bekerja) dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>1(a): Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_01(b)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_a1(b)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H1(c)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_01(c)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_a1(c)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H1(d)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_01(d)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_a1(d)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H1(e)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_01(e)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_a1(e)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H1(f): Terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>1(f): Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>1(f): Terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>2: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>4: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H5: Kefahaman mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>5: Kefahaman tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>5: Kefahaman mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H6: Kesedaran awam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>6: Kesedaran awam tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>6: Kesedaran awam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

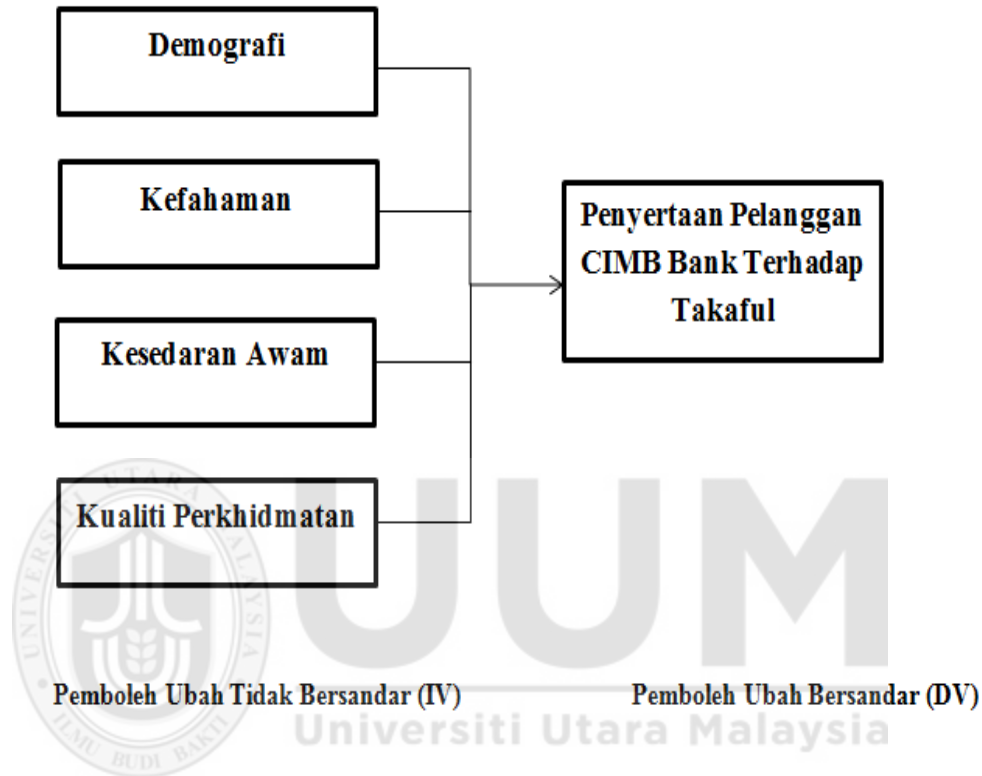
H7: Persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>7: Persepsi kualiti perkhidmatan tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>7: Persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

## 2.8 Rangka Kerja Kajian

**Rajah 3.1: Rangka Kerja Kajian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful**



**Jadual 1.1 Rangka Kerja Kajian**

Dalam semua pembolehubah tidak bersandar yang diatas adalah dikawal oleh penyelidik dimana manipulasi pembolehubah tidak bersandar tersebut akan juga menyebabkan kesan dan pengaruh ke atas pemboleh ubah bersandar. Seterusnya dalam penyelidikan ini juga, pemboleh ubah tidak bersandar ialah (1) Faktor-faktor demografi (2) Kefahaman (3) Kesedaran awam, dan pembolehubah tidak bersandar yang terakhir ialah (4) Persepsi kualiti perkhidmatan. Antara semua empat faktor tersebut akan diuji dan juga dianalisis bagi mengenalpasti sama ada pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar ini akan

mempengaruhi atas penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful ataupun sebaliknya. Tambahan pula, pembolehubah bersandar ialah pembolehubah yang boleh dipengaruhi oleh pembolehubah-pembolehubah yang lain. Dalam kajian ini pula, pembolehubah bersandar adalah penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Penyelidikan ini dilakukan melalui pengumpulan data berkenaan kefahaman, kesedaran awam dan kualiti perkhidmatan pelanggan CIMB Bank menerusi pengedaran borang soal selidik di mana responden dipilih tepat kerana mereka merupakan pelanggan CIMB Bank. Data yang paling benar dan tepat diperlukan bagi memastikan analisis statistik terhadap data dapat difahami dan dijelaskan terhadap fenomena yang ingin diselidik.

Soal selidik menggunakan *Likert Scale* bagi memastikan responden menyatakan tahap persetujuan yang sesuai. Soalan dinilai berdasarkan skala 5-poin, bermula aras 1 menunjukkan sangat tidak setuju hingga aras lima yang bermaksud sangat setuju. Borang soal selidik diedarkan sebanyak 100 set secara rawak kepada pelanggan CIMB Bank Shah Alam, dan mereka diberikan masa 15 minit untuk melengkapkan soal selidik tersebut. Cara pengedaran borang soal selidik tersebut adalah secara langsung diagihkan kepada pelanggan CIMB Bank dan dipantau semasa mereka menjawab soalan.

## 2.9 Reka bentuk kajian

Kajian ini adalah jenis kuantitatif dan menggunakan ujian parametrik untuk mengenal pasti hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.

Kajian kuantitatif merupakan penyelidikan yang menggunakan kajian analisis data atau maklumat yang berbentuk deskriptif (Sekaran & Bougie, 2012). Pengedaran borang soal selidik menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Data yang dikumpul adalah melalui borang soal selidik berstruktur manakala kaedah temuduga bersemuka tidak dilakukan dengan responden. Seterusnya proses pengumpulan data dilakukan dan analisis menggunakan perisian SPSS dilakukan untuk mencapai objektif dan persoalan kajian tersebut.

Dalam penyelidikan ini, terdapat empat pembolehubah yang dipilih iaitu

- (1) Faktor-Faktor Demografi
- (2) Kefahaman,
- (3) Kesedaran Awam Dan
- (4) Persepsi Kualiti Perkhidmatan.

Di bawah faktor-faktor demografi terdapat 4 dimensi iaitu umur, jantina, taraf pendidikan, taraf perkahwinan, tempoh bekerja dan pendapatan. Dimensi-dimensi ini dipilih adalah merujuk juga kepada kajian lepas yang menyatakan bahawa ianya mempunyai pengaruh yang agak kuat dalam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB



Bank terhadap Takaful. Walaubagaimanapun, empat pembolehubah yang tidak bersandar yang digunakan dalam kajian ini, penyelidik mempunyai pendapat yang kuat dan boleh dipercayai bahawa semua dimensi di bawah faktor-faktor demografi yang dipilih tersebut mampu dan mencukupi untuk menjawab semua soalan-soalan kajian secara tepat. Seterusnya penyelidikan kuantitatif, tujuan utamanya adalah untuk menentukan hubungan di antara dua pembolehubah iaitu pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah yang lain iaitu pembolehubah bersandar di dalam sesebuah populasi. Untuk rekabentuk penyelidikan kuantitatif boleh juga berbentuk deskriptif atau eksperimental. Dalam kajian ini juga, untuk pendekatan deskriptif akan digunakan bagi menghubungkan antara dua pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar bagi membina hipotesis dan seterusnya membentuk fakta serta menguji teori.

## **2.10.0 Definasi Operasi**

### **2.10.1 Penyertaan Masyarakat**

Penyertaan masyarakat adalah yang bermaksud penglibatan sekumpulan manusia yang tinggal bersama-sama di dalam sesebuah komuniti (Wikipedia, 2013). Dalam kajian ini ianya bermaksud penyertaan masyarakat di dalam Takaful. Hussin & Maisaroh (2008) telah membuat satu kajian bagi mengetahui sejauh mana penyertaan masyarakat dalam Takaful hayat dari persepsi ejen Takaful. Persepsi ejen dijadikan sebagai ukuran untuk menilai tahap kesedaran masyarakat terhadap Takaful kerana ejen merupakan individu yang penting dan sebagai penyampai untuk mengamalkan perkhidmatan Takaful dan

keputusan mereka dibuat bergantung kepada dua faktor iaitu keserasian dan kesedaran. Dan hasil kajian tersebut salah satu faktor yang menghalang pelanggan di Malaysia untuk mengamalkan Takaful kerana ketidakpastian mereka terhadap perkhidmatan dan produk yang ditawarkan.

### **2.10.2 Faktor Demografi**

Demografi (*demography*), merupakan istilah yang berasal dari dua perkataan Yunani, iaitu *demos* yang bermaksud rakyat atau penduduk dan *graphein* yang bererti menggambar atau menulis (Ismail, 2010). Oleh kerana itu, demografi dapat ditakrifkan sebagai tulisan atau gambaran tentang penduduk. Ianya meliputi saiz, struktur, pengedaran masyarakat serta keadaan yang mencerminkan jumlah perubahan penduduk disebabkan kelahiran, kematian, penghijrahan dan lain-lain. Analisis demografi ini berpancukan kepada masyarakat secara keseluruhan atau kelompok-kelompok tertentu berdasarkan sifat seperti pendidikan, pendapatan, agama, etnik, umur dan sebagainya. Faktor-faktor demografi yang dikaji ini adalah menjurus kepada peranan jantina, umur, dan pendapatan dalam mempengaruhi seseorang untuk menyertai Takaful.

### **2.10.3 Kefahaman**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2013), kefahaman bermaksud faham akan sesuatu atau keupayaan memahami sesuatu. Oleh itu, kefahaman di sini bermaksud masyarakat faham sistem dan konsep Takaful berdasarkan maklumat yang mereka

perolehi. Semakin masyarakat memahami sistem dan konsep Takaful maka akan memberi pengaruh kepada tarikan minat mereka untuk menyertai Takaful melalui faedah dan kelebihan yang akan mereka perolehi apabila menyertai Takaful berbanding insurans konvensional.

#### **2.10.4 Kesedaran Awam**

Kesedaran membawa maksud kepekaan dari aspek tingkah laku, tindakan, perasaan yang disedari oleh individu atau kumpulan terhadap sesuatu fenomena yang mana dipengaruhi oleh pengetahuan atau pendedahan yang didapati daripada pelbagai sumber (Aslina, 2008). Ia berkait rapat dengan pengaruh persekitaran yang diterima sama ada secara langsung atau tanpa disedari oleh pihak tertentu.

Menurut teori Sigmund Freud, dalam pemikiran manusia, keadaan sedar merupakan satu tahap yang paling rendah dari segi keutamaan tahap kesedaran. Psiko analisis menyatakan bahawa ada tiga tahap kesedaran iaitu sedar (conscious), prasedar (preconscious), bawah sedar ataupun tidak sedar (unconscious).

#### **2.10.5 Persepsi Kualiti Perkhidmatan**

Persepsi merujuk kepada gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran. Ia juga membawa maksud pandangan atau tanggapan (Kamus Dewan, 2013). Persepsi sering dikaitkan bersama pengalaman mengenai objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antara satu fenomena dengan fenomena lain yang diperolehi dengan menyimpulkan

maklumat dan menafsirkan makna mesej yang diperhatikan. Ia juga meringkaskan rangsangan dengan mengkategorikan maklumat dan mencipta stereotaip. Apabila kita melakukan *stereotyping* kepada orang, kita meletakkan mereka sebagai kategori tidak fleksibel dan sama di mana-mana (Zahirah, 2008). Persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful bergantung kepada persepsi masyarakat umum. Sekiranya masyarakat mempunyai persepsi yang positif terhadap kualiti perkhidmatan Takaful, maka ianya memberikan impak positif terhadap perkembangan Takaful itu sendiri sekaligus memberi kesan kepada peningkatan penyertaan masyarakat terhadap insurans Islam berbanding insurans konvensional. Tambahan pula, ini akan menarik minat kumpulan sasar yang baru ingin menjinakkan diri menyertai Takaful.

## 2.11 Kajian-Kajian Lepas

Analisa Kajian Terdahulu:

Pengkaji	Metodologi	Sampel Kajian	Pemboleh Ubah dan Hasil Dapatan
Yussyafiqah Yunus & Husniyah Abdul Rahim (2010)	Kajian soal selidik	Penjawat awam beragama Islam di Jakim Putrajaya	Kajian ini mengkaji pengetahuan dan persepsi terhadap perlindungan Takaful ke atas penjawat awam.  <b>Dapatan kajian:</b> Terdapat hubungan positif diantara tahap pengetahuan yang tinggi dan persepsi terhadap Takaful keluarga. Keputusan kajian beliau telah membuktikan pekerja JAKIM yang sudah mempunyai polisi Takaful keluarga mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap Takaful keluarga berbanding dengan pekerja yang tidak mempunyai pelan Takaful keluarga.
Fithriah Ab.	Kajian soal	Pelanggan	Kajian ini bertujuan untuk menyiasat

Rahim & selidik Hanudin Amin (2011)	bank di Labuan	faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan insurans Islam di kalangan pelanggan bank di Malaysia. Faktor yang dikaji adalah sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat yang diperolehi.
<b>Hasil kajian:</b> sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat yang diperolehi mempengaruhi penerimaan insurans Islam di kalangan pelanggan bank.		
Hanudin Amin(2012)	Kajian soal selidik	Pelajar di Labuan Sabah
Kajian ini bertujuan untuk menilai faktor sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat yang diperolehi terhadap penyertaan insurans Islam (Takaful) di kalangan masyarakat Islam.		
<b>Dapatan kajian:</b> Terdapat hubungan positif diantara sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat yang diperolehi dalam menentukan hasrat menyertai insurans Islam. Manakala faktor norma subjektif merupakan faktor yang paling dominan.		
Lukman Olorogun Ayinde dan Abdelghani Echchabi (2012)	Kajian soal selidik	Masyarakat Malaysia
Kajian untuk mengkaji kesediaan pelanggan-pelanggan Malaysia mengamalkan perkhidmatan insurans Islam serta faktor-faktor yang boleh mempengaruhi tingkah laku mereka. Faktor yang dikaji ialah ketidakpastian kelebihan yang relatif, keserasian, pengaruh sosial dan kesedaran.		
<b>Hasil kajian:</b> Hanya dua faktor yang signifikan ke atas penggunaan perkhidmatan insurans Islam di Malaysia iaitu keserasian dan kesedaran. Manakala faktor ketidakpastian, kelebihan yang relatif		

			dan pengaruh sosial tidak mempunyai hubungan yang signifikan ke atas penggunaan perkhidmatan Takaful di Malaysia.
Mohamad Idham Md Razak, Rafidah Idris, Mimihayu Md Yusof, Wan Efa Jaapar & Mohammad Nazri Ali (2013)	Kajian soal selidik	Masyarakat di Shah Alam	<p>Kajian untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap Takaful di kalangan orang Malaysia. Faktor-faktor yang terlibat adalah persepsi, ciri-ciri produk, promosi serta faedah dan perkhidmatan yang berkualiti.</p> <p><b>Hasil kajian:</b> Terdapat hubungan positif diantara persepsi, ciri-ciri produk, dan perkhidmatan yang berkualiti. Hasil dapatan merumuskan tiada hubungan yang signifikan di antara faktor promosi dengan penerimaan pelanggan terhadap Takaful. Manakala faktor yang paling dominan pula adalah kualiti perkhidmatan.</p>
Naail Mohammed Kamil dan Norsham Mat Norb (2014)	Kajian temubual	Empat orang responden yang merupakan pelanggan Takaful.	<p>Kajian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mendorong pemilihan Takaful berbanding insurans konvensional di kalangan org Islam.</p> <p><b>Hasil kajian:</b> Terdapat empat faktor yang mempengaruhi pemilihan Takaful berbanding insurans konvensional di kalangan masyarakat Islam di Malaysia. Faktor-faktor tersebut adalah kefahaman konsep yang jelas berkaitan Takaful oleh pengguna, faktor ajaran Islam, faktor ejen Takaful yang berperanan menjelaskan konsep Takaful dengan terperinci dan faktor terakhir adalah pertumbuhan syarikat Takaful yang banyak seiring dengan kepelbagaian produk Takaful turut mempengaruhi pemilihan Takaful di kalangan</p>

			masyarakat
Kamarul Ariffifin, Mansor, Raden Mohd Ngisomuddin Masduki, Masilah Mohamad, Nursidrah Zulkarnain & NorAtikah Aziz (2015)	Kajian soal selidik	Masyarakat Islam Malaysia	<p>Kajian ini bertujuan untuk menyiasat hubungan di antara faktor keagamaan, persepsi dan kesedaran pengguna yang mempengaruhi keutamaan pengguna Islam terhadap produk Takaful di Malaysia.</p> <p><b>Hasil kajian:</b> Hanya dua daripada tiga pemboleh ubah yang mempengaruhi keutamaan pengguna Islam terhadap produk Takaful di Malaysia iaitu persepsi dan faktor agama.</p>
Nor Aini Hassanuddin, Nazuha Muda @ Yusof & Zokree Abdul Karim (2016)	Kajian soal selidik	Masyarakat Islam Malaysia	<p>Kajian ini bertujuan untuk menyiasat hubungan di antara faktor keagamaan, persepsi dan kesedaran pengguna yang mempengaruhi keutamaan pengguna Islam terhadap produk Takaful di Malaysia.</p> <p><b>Hasil kajian:</b> Hanya dua daripada tiga pemboleh ubah yang mempengaruhi keutamaan pengguna Islam terhadap produk Takaful di Malaysia iaitu persepsi dan faktor agama.</p>
Nor Aini Hassanuddin, Nazuha Muda @ Yusof & Zokree Abdul Karim (2016)	Kajian soal selidik	Pekerja organisasi	<p>Kajian adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan menyertai dalam Takaful keluarga dimana faktor yang dikaji adalah produk dan perkhidmatan, ekonomi serta pengetahuan.</p> <p><b>Hasil kajian:</b> Merumuskan bahawa ketiga-tiga faktor tersebut menyumbang ke arah penyertaan pekerja terhadap Takaful keluarga.</p>

## **BAB KETIGA**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.1 Pengenalan**

Dalam bab ini juga akan membincangkan tentang apakah rekabentuk penyelidikan yang sesuai dan juga tentang methodology yang akan digunakan dalam kajian ini. Tambahan pula, ia juga akan memberikan segala apakah gambaran mengenai kajian penyelidikan, juga penerangan instrumen yang dipilih untuk pengumpulan data, populasi dan sampel serta prosedur kajian yang akan digunakan.

Menurut Adam & Schvaneveldt (1985) methodology kajian adalah satu proses, satu set alat untuk melaksanakan pengambil alihan penyelidikan dan maklumat, serta seni persembahan kertas saintifik. Dalam penyelidikan ini juga akan membincangkan apakah mengenai faktor-faktor yang akan mempengaruhi tahap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Dan seterusnya, dalam penyelidikan ini akan dijalankan di kalangan pelanggan CIMB Bank Berhad Cawangan Shah Alam di negeri Selangor. Disamping prosedur dan kaedah-kaedah yang digunakan dalam penyelidikan ini akan dibentangkan melalui topik-topik yang berikut.

Di dalam methodology kajian ini akan terbahagi kepada dua kaedah bentuk iaitu dalam bentuk kuantitatif atau kualitatif. Dalam kajian ini akan menggunakan segala data kuantitatif yang dikaitkan dengan data numerika yang juga ia akan menggunakan segala ujian statistik apabila data dikumpulkan untuk dianalisis. Ianya juga akan dilakukan



adalah bertujuan untuk mengukur tahap teori, membina fakta, dan menyatakan tahap perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah dalam fenomena kajian tertentu (Chua, 2012). Ianya juga menggunakan jenis soal selidik yang berstruktur. Bagi penyelidikan secara menyeluruh, penyelidik akan menggabungkan segala dua bentuk penyelidikan tersebut iaitu tahap kualitatif dan kuantitatif adalah bertujuan untuk mendapatkan semua keputusan yang lebih baik. Namun, dalam penyelidikan ini hanya menggunakan penyelidikan kuantitatif disebabkan sampel yang besar dan kekangan masa dan kos terlibat.

### **3.2 Rangka Kerja Kajian**

Dalam kajian ini juga, ia terdapat empat faktor yang dikenalpasti bagi menentukan semua faktor-faktor yang akan mempengaruhi tahap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful di kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam. Antara empat faktor-faktor tersebut ialah faktor demografi, kefahaman, kesedaran awam dan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan Takaful.

Kesemua empat faktor ini akan diuji sama ada ia mempunyai hubungan terhadap penyertaan Takaful atau sebaliknya. Hasil kajian ini dapat memberi impak positif kepada organisasi Takaful agar lebih menarik minat orang ramai untuk menyertai insurans secara Islam ini.

### **3.3 Populasi Dan Sampel Kajian**

Dalam kajian ini, populasi adalah kumpulan peserta yang berpotensi untuk merumuskan hasil kajian. Penduduk dalam kajian ini adalah pelanggan CIMB Bank Shah Alam. Unit analisis dalam kajian ini adalah individu yang respons setiap individu dianggap sebagai sumber data bebas yang merujuk kepada pelanggan CIMB Shah Alam.

Pelanggan CIMB Bank Shah Alam telah dipilih sebagai sampel kajian untuk beberapa sebab. Pertama, menggunakan pelanggan CIMB Bank untuk kajian ini adalah sesuai kerana mereka adalah pengguna kepada perkhidmatan perbankan dan kewangan. Dalam erti kata lain, mereka adalah pasaran sasaran penting untuk Takaful di institusi perbankan Islam. Kedua, para pelanggan CIMB telah dipilih kerana pengalaman kerja mereka dan dengan demikian dapat membuat keputusan yang diperlukan untuk kajian ini. Oleh itu, kajian ini menjangkakan responden yang mengetahui produk dan perkhidmatan perbankan Islam dan Takaful. Selain itu, berdasarkan maklumat dari Jabatan Khidmat Pelanggan CIMB, purata jumlah akaun pelanggan yang buka di CIMB bank di cawangan Shah Alam sebulan 40 akaun.

Oleh itu, responden dari komposisi demografi yang berbeza seperti tahap pendapatan dan secara umumnya mereka berpendidikan. Khususnya, kebanyakan responden mempunyai akaun dan kemudahan pembiayaan kewangan di CIMB dan lebih separuh daripada pelanggan terdiri daripada orang Melayu, yang biasanya Muslim. Selain itu, mereka juga agak biasa dengan konsep perbankan Islam dan Takaful termasuk yang akan diperiksa dalam kajian ini.

Oleh itu, sampel kajian telah dipilih berdasarkan kriteria berikut untuk memenuhi objektif kajian ini:

- I. Responden mestilah Muslim.
- II. Responden harus menjadi pelanggan Institusi Perbankan Islam.

Selain itu, menurut Malhotra (2004), saiz sampel merujuk kepada bilangan elemen yang perlu dimasukkan dalam kajian ini. Sampel yang besar memberikan hasil yang lebih dipercayai daripada sampel yang lebih kecil. Oleh itu, memilih saiz sampel yang betul pasti penting kerana sampel yang boleh dipercayai dan sah membolehkan seorang penyelidik menganalisis hasil daripada sampel yang disiasat.

### **3.4 Rangka Soal Selidik**

Kaedah yang dipilih dalam kajian ini adalah soal selidik itu sendiri. Soal selidik adalah yang paling berguna sebagai kaedah pengumpulan data apabila bilangan besar orang akan dikunjungi di kawasan geografi yang berbeza (Sekaran, 2000). Selain itu, soal selidik adalah kaedah yang popular untuk mengumpul data kerana penyelidik boleh mendapatkan data dengan mudah dan respons soal selidik mudah dikodkan. Soal selidik adalah item yang dibangunkan dari rangka kerja teori dan soalan-soalan yang agak mudah dan mudah difahami. Soal selidik itu juga ditulis dalam bahasa Melayu untuk memudahkan responden memahami dan menjawab soalan-soalan. Soal selidik dihantar terus kepada responden dan data dikumpul selama dua minggu.

Soal selidik dibahagikan kepada tiga bahagian. Bahagian pertama (seksyen A) termasuk maklumat demografi responden (jantina, status perkahwinan, umur, pendidikan tinggi, pendapatan bulanan dan tempoh bekerja). Sedangkan di bahagian kedua (bahagian B) terdiri dari 3 seksyen iaitu kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan. Bagi bahagian B, ia menggunakan skala selang antara "1" (sangat tidak setuju) hingga "5" (sangat setuju). Dalam soal selidik, responden dikehendaki menilai tahap persetujuan mereka dengan kenyataan. Bahagian ketiga adalah mengenai pendapat dan cadangan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful. Secara keseluruhannya, instrumen soal selidik yang digunakan dalam kajian ini terdiri daripada 30 item tidak termasuk item demografik terdiri dari 7 item.

### **3.5 Pengukuran Pembolehubah**

Definisi operasi merujuk kepada soalan-soalan (item) yang digunakan dalam kaji selidik untuk mengukur makna pembinaan. Pembentangan yang telah terbukti dari penyelidikan terdahulu digunakan untuk mengukur pemboleh ubah yang berminat. Terdapat banyak pembinaan yang digunakan dalam kajian ini yang dianggap sebagai kegunaan, dimana ia telah dianggap mudah untuk digunakan, kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan Takaful.

### **3.6 Kaedah Pengumpulan Data**

Soal selidik yang ditadbir sendiri boleh diedarkan dan ianya sangat berkesan. Dalam kajian ini, data dikumpulkan hanya sekali selama hampir sebulan untuk menjawab soalan penyelidikan. Kajian seperti ini dipanggil kajian “one shot” atau “cross-sectional”. Proses pengumpulan data dijalankan hampir sebulan pada bulan November 2017. Pengkaji menyebarkan soal selidik kepada responden di pejabat mereka semasa jam perniagaan bermula 9.00 pagi hingga 4.00 petang.

Tinjauan ini digunakan untuk mengumpul maklumat utama mengenai faktor-faktor mempengaruhi penyertaan Takaful. Tinjauan ini dijalankan di kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam. Mengikut saiz sampel, kajian ini dijangka mendapat 100 responden. Pada permulaan proses pengumpulan data, penyelidik telah pergi ke CIMB Bank Shah Alam untuk mendapat kebenaran mengedarkan soal selidik di kalangan pelanggan CIMB Bank khususnya di cawangan Shah Alam.

### **3.7 Kebolehpercayaan Instrumen**

Kebolehpercayaan ini adalah sejauh mana langkah-langkah bebas daripada kesilapan dan oleh itu menghasilkan hasil yang konsisten (Zikmund, 1994). Menurut Sekaran (2000), kebolehpercayaan ukuran mengukur sejauh mana ukurannya tanpa bias dan dengan itu menawarkan pengukuran yang konsisten sepanjang masa dan merentasi pelbagai item dalam instrumen tersebut. Kebolehpercayaan adalah ukuran ketekalan dalaman dan

kestabilan alat ukur. Konsistensi dalaman adalah tahap di mana item atau soalan mengenai ukuran secara konsisten menilai pembinaan yang sama. Setiap soalan perlu ditujukan untuk mengukur perkara yang sama. Analisis kebolehpercayaan dilakukan untuk meningkatkan tahap kebolehpercayaan instrumen kajian.

Dalam kajian ini, analisis kebolehpercayaan telah dilakukan untuk semua pembolehubah bebas dan bergantung. Hasil ujian kebolehpercayaan yang diberikan dengan ujian perintis telah disediakan kepada 100 responden dari pelanggan CIMB Bank dan didapati signifikan dengan kebolehpercayaan koefisien alpha cronbach. Untuk meramal kebolehpercayaan skala bagi setiap faktor, pekali alpha cronbach mesti dikira untuk setiap faktor yang ditunjukkan.

Menurut Cavana, Delahaye dan Sekaran (2000), jika mungkin soal selidik harus dipandu dengan sampel yang berpatutan dari responden yang berasal dari populasi sasaran atau yang mirip dengan target populasi. Oleh itu, ujian perintis telah dilakukan sebelum menjalankan penyelidikan untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen. Kajian perintis adalah penting untuk memastikan instrumen kajian yang digunakan adalah konsisten dan boleh dipercayai. Konsistensi menerangkan bagaimana unsur-unsur mengukur konsep memegang bersama sebagai satu set instrumen. Konsistensi dalaman adalah langkah dinilai dengan menggunakan pekali kebolehpercayaan alpha cronbach.

Menurut Sekaran (2003) melaporkan bahawa alpha cronbach adalah pekali kebolehpercayaan yang mencerminkan seberapa baik barang-barang dalam satu set berkorelasi positif antara satu sama lain. Secara ringkasnya, sebarang pekali

kebolehpercayaan dalam julat 0.7 boleh diterima dan jika 0.8 dan ke atas dianggap baik. Dengan kata lain, alpha cronbach yang hampir kepada 1 yang lebih tinggi ialah kebolehpercayaan konsisten dalaman.

Hasil analisis sebenar kebolehpercayaan dalam Jadual 3.4 menunjukkan nilai alpha cronbach untuk semua pembolehubah dikatakan boleh dipercayai. Oleh kerana nilai-nilai alpha cronbach lebih daripada 0.7, maka kekuatan persatuan dianggap sangat baik. Akibatnya, instrumen yang digunakan dalam kajian ini adalah konsisten dan stabil seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran C (Analisis Keandalan).

### **3.8 Normaliti Data**

Menurut Hair, Anderson, Tatham dan Black (1998), mencadangkan bahawa normaliti data dilihat sebagai asasnya. Anggapan normaliti adalah prasyarat bagi banyak teknik statistik yang disimpulkan (Coakes and Steed, 2007). Jika variasi dari normal cukup besar, semua ujian statistik yang dihasilkan tidak sah kerana normaliti diperlukan untuk menggunakan statistik F dan t (Rambut, Balck, Babin, Anderson dan Tatham, 2006). Terdapat beberapa cara yang berbeza untuk meneroka andaian ini iaitu boxplot, plot kebarangkalian biasa dan Skewness dan Kurtosis.

Pengagihan normal adalah sangat penting kerana ia memberi asas yang mendasari banyak kesimpulan oleh penyelidik yang mengumpul data menggunakan sampel. Oleh itu, dalam kajian ini, penyelidik telah menjalani ujian normal untuk memastikan normalisasi

pengedaran dan pemeriksaan untuk outlier. Untuk tujuan kajian ini, semua pemboleh ubah bebas telah diuji dengan menggunakan SPSS untuk memastikan tiada pelanggaran terhadap asumsi normal dengan menggunakan prosedur meneroka di bawah SPSS. Melalui ujian normalisasi, pengingkar dikeluarkan daripada analisis. Menurut Hair, Money, Samouel dan Page (2007), outlier adalah responden yang mempunyai satu atau lebih nilai yang berbeza dari nilai-nilai responden yang lain. Pengecualian juga boleh memberi kesan kepada kesahihan penemuan penyelidik. Oleh itu, penyelidik menghapuskan responden tertentu untuk mengelakkan penyimpangan atau salah gambaran. Oleh itu, selepas mengalih keluar pengesan, hasil untuk normaliti boleh diakses menggunakan analisis grafik dan ujian statistik normal.

Dalam kajian ini, medium pertama untuk mengukui normalisasi data menggunakan analisis grafik. Rujuk kepada Hair et al. (2006), pendekatan yang paling boleh dipercayai untuk mengukur normaliti data di bawah analisis grafik menggunakan plot kebarangkalian biasa, yang membandingkan taburan kumulatif. Pengedaran normal membentuk garis pepenjuru yang lurus dan nilai data yang diplot dibandingkan dengan pepenjuru. Sekiranya pengedaran adalah normal, garis yang mewakili pengedaran data rapat mengikuti pepenjuru. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa data yang digunakan dalam kajian ini tidak melanggar andaian normalisasi untuk analisis inferensi.

Medium kedua untuk mengukui normalisasi data menggunakan ujian statistik normal. Normaliti juga boleh dinilai sedikit sebanyak dengan memperoleh nilai Skewness dan Kurtosis. Menurut Hair et al. (2006), prosedur mudah untuk ujian ini berdasarkan nilai



Skewness dan Kurtosis yang tersedia dari program SPSS. Berdasarkan Lampiran D, semua nilai untuk Skewness dan Kurtosis dalam julat +1 hingga -1, umumnya diterima di mana cara adalah sifar. Keputusan ini menunjukkan bahawa set data tidak melanggar andaian normal. Oleh itu, ditunjukkan bahawa semua pembolehubah diedarkan secara normal

### **3.9 Analisis Data**

Selepas pengumpulan data, pemprosesan data dilakukan sebelum menjalankan analisis data. Pemprosesan data melibatkan langkah-langkah seperti pengekodan respons, pemeriksaan data dan memilih strategi analisis data yang sesuai untuk ujian hipotesis. Penapisan data dilakukan untuk mengenalpasti kesilapan kemasukan data dan untuk memeriksa bagaimana data yang sesuai memenuhi andaian statistik yang melibatkan data yang hilang, dan statistik deskriptif pembolehubah. Data yang hilang adalah langkah penting sebelum menguji data yang dikumpulkan. Ia dianggap sebagai bahagian penting sebelum analisis data kerana data seringkali penuh dengan kesilapan dan kesalahan kemasukan data yang benar-benar boleh merosakkan hasil analisis. Data yang hilang merujuk kepada kes di mana nilai-nilai yang sah bagi satu atau lebih pembolehubah dimasukkan secara tidak sengaja atau tidak tersedia untuk analisis data, terutamanya dalam analisis multivariate (Hair et al., 2006).

Kajian ini menggunakan perisian SPSS untuk kedua-dua statistik deskriptif dan statistik kesimpulan. Statistik deskriptif digunakan untuk menafsirkan data secara amnya, manakala statistik kesimpulan digunakan untuk tujuan pengujian hipotesis melalui Ujian

T-Independent, Analisis Varians (ANOVA), Korelasi Pearson dan Regresi Linier Pelbagai.

### **3.10 Analisis Statistik Deskriptif**

Teknik ini memberikan penjelasan mengenai respons keseluruhan yang diperoleh dan pada masa yang sama, ia digunakan untuk memeriksa data untuk penyertaan yang salah. Pengagihan frekuensi diperolehi untuk semua data atau pemboleh ubah klasifikasi. Analisis ini memberikan makna yang jelas mengenai data melalui pengagihan kekerapan, min dan sisihan piawai yang berguna untuk mengenal pasti perbezaan di antara kumpulan untuk semua pemboleh ubah yang berminat.

Frekuensi dikira untuk menentukan peratusan profil responden dari segi jantina, status perkahwinan, umur, tahap pendidikan tinggi, kedudukan di universiti, pendapatan bulanan dan tempoh kerja. Di samping itu, analisis deskriptif digunakan untuk mengukur tahap kefahaman, kesedaran dan kualiti perkhidmatan. Untuk mengukur tahap semua pemboleh ubah, skor min bagi setiap pembolehubah dikira serta sisihan piawai. Penyimpangan piawai juga penting dalam menunjukkan tahap setiap pemboleh ubah dan juga untuk menunjukkan pengedaran skor min. Menurut Hair et al. (2007), sisihan piawai menerangkan penyebaran atau kebolehubahan nilai sampel dari min. Sekiranya nilai sisihan piawai adalah kecil, maka jawapan dalam sebaran sampel nombor jatuh sangat dekat dengan min.

### **3.11 Analisis Statistik Inferens**

Statistik ini digunakan untuk membuat kesimpulan dari data melalui analisis untuk mencapai matlamat penyelidikan dalam kajian ini. Oleh itu, bagi tujuan kajian ini, statistik inferens digunakan melalui analisis Ujian Bebas T-Ujian, ANOVA Satu Arah, Korelasi Pearson dan Regresi Linier Pelbagai.

#### **3.11.1 Ujian Perbezaan**

Ujian perbezaan digunakan untuk mencapai objektif penyelidikan pertama dalam kajian ini. Oleh itu, untuk tujuan kajian ini dilakukan melalui analisis Ujian Bebas T-Ujian dan ANOVA Satu Arah.

##### **i. Ujian Bebas T-Test**

Dalam kajian ini, Ujian Bebas T-Test digunakan untuk membandingkan cara dua kumpulan bebas. Menurut Coakes and Steed (2007), Ujian T-Ujian Bebas adalah sesuai apabila peserta dalam satu keadaan berbeza dari para peserta dalam keadaan yang lain. Sebelum menjalankan analisis T-Test, terdapat andaian tertentu yang perlu dinilai kerana ketepatan tafsiran ujian bergantung kepada sama ada andaian telah dilanggar (Coakes and Steed, 2007). Andaian umum yang mendasari Ujian-T ialah skala pengukuran, persampelan rawak dan normaliti.

Untuk menguji hipotesis pertama dari segi jantina dan kedudukan di universiti, Ujian T-Ujian Bebas digunakan untuk mengkaji sama ada terdapat perbezaan yang signifikan antara (a) jantina dan (b) pelanggan di CIMB Bank ke arah faktor-faktor mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful.

## **ii. Analisis satu hala varians (ANOVA)**

Analisis satu hala Analisis (ANOVA) adalah analisis yang sesuai untuk membandingkan cara-cara lebih daripada dua kumpulan kumpulan bebas. Ujian ANOVA hanya memberikan maklumat mengenai sama ada terdapat perbezaan yang signifikan atau tidak di antara cara kumpulan yang dibandingkan. Sekiranya terdapat perbezaan, ANOVA akan memaklumkan keadaan yang bermaksud kumpulan lebih tinggi dan yang lebih rendah.

Untuk menentukan makna yang lebih tinggi atau lebih rendah, ujian Post Hoc perlu dijalankan. Statistik item yang biasa digunakan untuk menguji Post Hoc ialah Tukey. Sebelum melaksanakan ujian ANOVA Satu arah, keperluan tertentu mesti dipenuhi yang merupakan data jika pengedaran adalah normal dan data mempunyai varians yang sama (Coakes and Steed, 2007). Ini adalah untuk mengesahkan bahawa semua kumpulan berbanding berasal dari penduduk yang sama.

Dalam kajian ini, analisis ANOVA dijalankan untuk mengkaji sama ada terdapat perbezaan yang signifikan antara profil responden (umur, tahap pendidikan tinggi, pendapatan bulanan dan tempoh kerja) ke atas penerimaan waqf dalam talian.

### **3.11.2 Analisis Korelasi Pearson**

Analisis korelasi Pearson dijalankan untuk menentukan hubungan antara pembolehubah bergantung dan bebas. Dalam kajian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan korelasi Pearson untuk menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antara dua pembolehubah pada skala pengukuran berskala. Korelasi positif menunjukkan bahawa sebagai satu pemboleh ubah meningkatkan faktor lain akan meningkat juga. Korelasi negatif menunjukkan bahawa sebagai satu perubahan berkurangan dan faktor lain akan berkurang juga. Menurut Coakes and Steed (2007), analisis korelasi mempunyai beberapa asumsi asas seperti berikut: (i) Pasangan berkaitan, (ii) Skala pengukuran, (iii) Normaliti, (iv) Lineariti dan (v) Homoscedasticiti. Dalam kajian ini, Korelasi Pearson digunakan untuk menentukan hubungan antara faktor terpilih dengan penyertaan terhadap Takaful.

### **3.12 Rumusan**

Bab ini membincangkan butir-butir pendekatan yang digunakan dalam kajian ini. Pengukuran pembinaan dibuat dari kesusasteraan dan penyelidikan yang lepas. Kajian ini menggunakan instrumen tinjauan untuk memberikan penerangan tambahan mengenai penemuan ini. Hasil analisis kebolehpercayaan telah menunjukkan bahawa soal selidik

yang digunakan adalah dipercayai dan sah untuk menilai tahap kefahaman, kesedaran awam dan tahap kualiti perkhidmatan terhadap Takaful. Kedua-dua analisis deskriptif dan inferens digunakan untuk menganalisis data. Analisis data terperinci mengenai kajian selidik telah diterangkan dalam bab seterusnya.



## **BAB 4**

### **KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan hasil penyelidikan yang diperoleh dengan didahului perbentangan profil responden kajian dan diikuti dengan hasil dapatan kajian secara deskriptif dan juga inferensi. Hasil kajian yang diperoleh juga disampaikan menerusi jadual. Akhir sekali, bab ini ditamatkan dengan rumusan hasil kajian.

#### **4.2 Profil Demografi Responden**

Kajian ini memberi tumpuan kepada pelanggan CIMB Bank Shah Alam dan seramai 100 orang telah terlibat di dalam kajian ini. Data demografi seperti jantina, taraf perkahwinan, umur, tahap pendidikan tertinggi, pendapatan bulanan, tempoh bekerja dan syarikat perlindungan Takaful dibentangkan dalam bentuk Jadual berdasarkan bilangan dan peratusan responden.

##### **4.2.1 Profil Sampel Mengikut Jantina**

Maklumat dalam Jadual 4.1 menunjukkan profil sampel berdasarkan jantina. Daripada keseluruhan 100 responden yang terlibat dalam kajian ini, seramai 35 orang atau 35.0 peratus adalah terdiri daripada lelaki, manakala seramai 65 orang atau 65.0 peratus lagi

adalah terdiri daripada perempuan. Ini menunjukkan bahawa jumlah responden dari kalangan perempuan melebihi daripada jumlah responden lelaki dalam kajian ini.

Jadual 4.1 Profil Sampel Mengikut Jantina

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
Lelaki	35	35.0
Perempuan	65	65.0
Jumlah	100	100.0

#### 4.2.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan

Seterusnya mengikut status perkahwinan, responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 27 orang (27.0%) adalah bujang, seramai 68 orang (68.0%) adalah berkahwin, dan bakinya seramai 5 orang (5.0%) lagi adalah janda/duda. Ini menunjukkan jumlah responden dari kalangan berkahwin melebihi daripada responden bujang dan janda/duda.

Jadual 4.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
Bujang	27	27.0
Berkahwin	68	68.0
Janda / Duda	5	5.0
Jumlah	100	100.0



#### 4.2.3 Profil Sampel Mengikut Umur

Berkaitan profil responden mengikut umur pula menunjukkan seramai 4 orang (4.0%) berumur 20 tahun dan ke bawah, seramai 32 orang (32.0%) berumur 21 - 30 tahun, seramai 47 orang (47.0%) berumur 31 - 40 tahun, seramai 11 orang (11.0%) berumur 41 - 50 tahun, dan seramai 6 orang (6.0%) berumur 51 tahun dan ke atas.

Jadual 4.3 Profil Sampel Mengikut Umur

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
20 tahun dan ke bawah	4	4.0
21 - 30 tahun	32	32.0
31 - 40 tahun	47	47.0
41 - 50 tahun	11	11.0
51 tahun dan ke atas	6	6.0
Jumlah	100	100.0

#### 4.2.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi

Merujuk kepada Jadual 4.4, dapat dilihat bahawa majoriti tahap pendidikan tertinggi responden iaitu pada tahap Ijazah Sarjana Muda iaitu seramai 48 orang (48.0%). Diikuti dengan seramai 29 orang (29.0%) STPM / Sijil / Diploma, seramai 13 orang (13.0%) SPM, seramai 9 orang (9.0%) Ijazah Sarjana dan seramai 1 orang (1.0%) PhD.

Jadual 4.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
SPM	13	13.0
STPM / Sijil / Diploma	29	29.0
Ijazah Sarjana Muda	48	48.0
Ijazah Sarjana	9	9.0
PhD	1	1.0
Jumlah	100	100.0

#### 4.2.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan

Dari segi pendapatan bulanan menunjukkan seramai 2 orang (2.0%) berpendapatan RM900 dan ke bawah, seramai 30orang (30.0%) berpendapatan RM1000 - RM2999, seramai 42orang (42.0%) berpendapatan RM3000 - RM5999, seramai 22 orang (22.0%) berpendapatan RM6000 - RM9999, dan seramai 4 orang (4.0%) berpendapatan RM10000 dan ke atas.

Jadual 4.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
RM900 dan ke bawah	2	2.0
RM1000 - RM2999	30	30.0
RM3000 - RM5999	42	42.0

RM6000 - RM9999	22	22.0
RM10000 dan ke atas	4	4.0
Jumlah	100	100.0

#### 4.2.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja

Dari segi tempoh bekerja menunjukkan seramai 28 orang (28.0%) kurang daripada 5 tahun, seramai 28 orang (28.0%) daripada 6 - 10 tahun, seramai 26 orang (26.0%) daripada 11 - 15 tahun, seramai 6 orang (6.0%) daripada 16 - 20 tahun, dan seramai 12 orang (12.0%) lebih daripada 21 tahun.

Jadual 4.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja

	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
Kurang daripada 5 tahun	28	28.0
6 - 10 tahun	28	28.0
11 - 15 tahun	26	26.0
16 - 20 tahun	6	6.0
Lebih daripada 21 tahun	12	12.0
Jumlah	100	100.0

#### 4.2.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful

Terakhir, profil responden mengikut syarikat perlindungan Takaful menunjukkan daripada keseluruhan 100 orang yang terlibat dalam kajian ini, hanya seramai 80 orang responden sahaja yang mempunyai perlindungan Takaful. Sebanyak 20 orang tidak mempunyai apa-apa perlindungan Takaful.

Jadual 4.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful

	Frequency	Percent
Etika Takaful	21	26.3
Prudential Takaful	20	25.0
AIA Takaful	17	21.3
Sun Life CIMB	9	11.3
Zurich Takaful	4	5.0
Lain-lain	9	11.3
Jumlah	80	100.0

Jadual 4.7 menunjukkan sampel soalan hanya dijawab oleh responden seramai 80 orang sahaja bagi soalan ini. Majoriti responden yang terlibat adalah memilih Etika Takaful iaitu seramai 21 orang (26.3%). Diikuti dengan seramai 20 orang (25.0%) memilih Prudential Takaful, seramai 17 orang (21.3%) memilih AIA Takaful, seramai 9 orang (11.3%) memilih Sun Life CIMB, dan bakinya seramai 4 orang (5.0%) lagi memilih Zurich Takaful. Dan memilih lain-lain adalah seramai 9 orang (11.3%).

### 4.3 Ujian Kebolehpercayaan

Hasil kebolehpercayaan alfa Cronbach bagi penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan responden dipaparkan dalam Jadual 4.8.

Jadual 4.8 Ujian Kebolehpercayaan

<b>Pemboleh Ubah</b>	<b>Alfa Cronbach</b>	<b>Bilangan Item</b>
Kefahaman	.900	8
Kesedaran Awam	.947	11
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	.946	12
<b>Keseluruhan</b>	<b>.967</b>	<b>31</b>

Jadual 4.8 di atas menunjukkan julat kebolehpercayaan bagi dimensi penyertaan terhadap Takaful adalah berada di antara 0.900 hingga 0.947. Manakala alfa Cronbach bagi keseluruhan iaitu penyertaan terhadap Takaful adalah 0.967 (31 item).Maka, jadual alfa Cronbach di atas menunjukkan bahawa instrumen penyertaan terhadap Takaful yang dibina mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi.

#### 4.4 Taburan Kenormalan

Pengkaji telah menggunakan prosedur SPSS bagi menentukan secara relatif petunjuk taburan kekerapan berdasarkan ujian statistik *Skewness* dan *Kurtosis*. Berdasarkan analisis statistik, pemboleh ubah kajian didapati berdistribusi normal iaitu mempunyai hasil ujian pembolehubah di antara  $\pm 2$  sisihan piawai. Hasil ujian menunjukkan nilai statistik *Skewness* dan *Kurtosis* seperti dipaparkan dalam Jadual 4.9. Oleh itu, data-data dalam kajian ini adalah sesuai untuk dilakukan analisis selanjutnya.

Jadual 4.9 Ujian Taburan Kenormalan

	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Demografi				
Jantina	-.639	.241	-1.625	.478
Perkahwinan	-.216	.241	-.066	.478
Umur	.515	.241	.410	.478
Pendidikan	-.141	.241	-.152	.478
Pendapatan	.263	.241	-.350	.478
Tempoh bekerja	.637	.241	-.523	.478
Syarikat Perlindungan Takaful	.530	.269	-.871	.532
Pemboleh ubah				
Kefahaman	-.334	.241	1.261	.478
Kesedaran	-.381	.241	.802	.478

Persepsi	.192	.241	.688	.478
Penyertaan	-.198	.241	1.331	.478

#### 4.5 Skor Tahap Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan 3 Dimensi

Keputusan kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam. Bagi memberi gambaran yang lebih jelas, analisis deskriptif seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.10 di bawah.

Jadual 4.10 Nilai Min dan Sisihan Piawai Dimensi Penyertaan Terhadap Takaful

	Min	Sisihan Piawai	Tahap
Kefahaman	3.66	.540	Sederhana
Kesedaran Awam	3.77	.638	Tinggi
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	3.45	.601	Sederhana

(Tahap: Rendah = 1.00 – 2.33, Sederhana = 2.34 – 3.66, Tinggi = 3.67 – 5.00)

Dalam kajian ini, tahap penyertaan terhadap Takaful diukur oleh 3 dimensi iaitu kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan. Daripada Jadual di atas menunjukkan bahawa skor kefahaman (min =3.66, SP =0.540) dan persepsi kualiti perkhidmatan (min =3.45, SP =0.601) adalah berada pada tahap yang sederhana. Manakala skor yang berada pada tahap yang tinggi pula ialah kesedaran awam (min =3.77, SP =0.638). Demikian, dapat diingkaskan bahawa kesedaran awam merupakan

tahap yang tertinggi berbanding kefahaman dan persepsi kualiti perkhidmatan. Secara keseluruhannya, daripada Jadual 4.11 di bawah menunjukkan bahawa skor penyertaan pelanggan CIMB Bank Shah Alam terhadap Takaful (min=3.63, SP=0.530) adalah berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 4.11 Nilai Min dan Sisihan Piawai Penyertaan Terhadap Takaful

	Min	Sisihan Piawai	Tahap
Penyertaan Terhadap Takaful	3.63	.530	Sederhana

(Tahap: Rendah = 1.00 – 2.33, Sederhana = 2.34 – 3.66, Tinggi = 3.67 – 5.00)

#### 4.5.1 Kefahaman

Analisis deskriptif taburan kefahaman dalam kalangan responden dipaparkan dalam Jadual 4.12.

Jadual 4.12 Kefahaman

No	Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
B1_1	Saya fikir bahawa Takaful adalah mudah difahami.	3.66	.670
B1_2	Saya boleh menerima sepenuhnya terma dan syarat ditetapkan	3.65	.702
B1_3	Saya amat faham terma dan syarat dalam polisi Takaful yang diambil	3.60	.667
B1_4	Saya telah menerima maklumat mengenai faedah-	3.69	.677



	faedah Takaful		
B1_5	Saya rasa iklan-iklan mengenai Takaful mudah difahami	3.54	.731
B1_6	Saya mendapat maklumat yang cukup tentang Takaful	3.56	.770
B1_7	Saya merasakan Takaful ini dapat menjamin ketika saya mengalami bencana dan musibah.	3.79	.715
B1_8	Saya akan memberi sumbangan Takaful secara konsisten	3.81	.692
	<b>Keseluruhan</b>	3.66	.540

(Tahap: Rendah = 1.00 – 2.33, Sederhana = 2.34 – 3.66, Tinggi = 3.67 – 5.00)

Dalam kajian ini, kefahaman diukur oleh 8 item. Jadual 4.12 menunjukkan tiga item mempunyai skor yang tinggi, manakala lima item lagi mempunyai skor sederhana. Item yang mempunyai skor yang tinggi adalah saya telah menerima maklumat mengenai faedah-faedah Takaful (min=3.69, SP=0.677), saya merasakan Takaful ini dapat menjamin ketika saya mengalami bencana dan musibah (min=3.79, SP=0.715), dan saya akan memberi sumbangan Takaful secara konsisten (min=3.81, SP=0.692). Manakala item yang mempunyai skor yang sederhana adalah saya fikir bahawa Takaful adalah mudah difahami (min=3.66, SP=0.670), saya boleh menerima sepenuhnya terma dan syarat ditetapkan (min=3.65, SP=0.702), saya amat faham terma dan syarat dalam polisi Takaful yang diambil (min=3.60, SP=0.667), saya rasa iklan-iklan mengenai Takaful mudah difahami (min=3.54, SP=0.731), dan saya mendapat maklumat yang cukup tentang Takaful (min=3.56, SP=0.770). Secara keseluruhannya, skor kefahaman

(min=3.66, SP=0.540) dalam kalangan responden adalah berada pada tahap yang sederhana.

#### 4.5.2 Kesedaran Awam

Analisis deskriptif taburan kesedaran awam dalam kalangan responden dipaparkan dalam Jadual 4.13.

Jadual 4.13 Kesedaran Awam

No	Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
B2_1	Saya fikir menyertai Takaful membuatkan kehidupan saya lebih yakin dan dilindungi.	3.86	.779
B2_2	Takaful amat penting dalam kehidupan saya	3.84	.825
B2_3	Saya telah menerima maklumat tentang Takaful daripada sumber-sumber media.	3.68	.803
B2_4	Saya akan terus memiliki Takaful selamanya	3.75	.796
B2_5	Saya akan mengambil Takaful untuk ahli keluarga rapat	3.83	.766
B2_6	Ahli keluarga saya dapat menerima tentang Takaful	3.76	.793
B2_7	Saya merasakan manfaat Takaful yang diberikan amat berbaloi dengan keperluan	3.79	.782
B2_8	Saya akan memastikan Takaful saya tidak tamat tempoh	3.79	.769
B2_9	Saya akan menggalakkan kawan/ahli keluarga untuk	3.75	.770

	mengambil Takaful		
B2_10	Saya berkemampuan dari segi kewangan untuk mengambil Takaful	3.75	.770
B2_11	Saya melihat Takaful adalah satu kemestian bagi setiap manusia	3.72	.830
	<b>Keseluruhan</b>	<b>3.77</b>	<b>.638</b>

(Tahap: Rendah = 1.00 – 2.33, Sederhana = 2.34 – 3.66, Tinggi = 3.67 – 5.00)

Dalam kajian ini, kesedaran awam diukur oleh 11 item. Jadual 4.13 menunjukkan sebelas item tersebut mempunyai skor yang tinggi iaitu saya fikir menyertai Takaful membuatkan kehidupan saya lebih yakin dan dilindungi (min=3.86, SP=0.779), Takaful amat penting dalam kehidupan saya (min=3.84, SP=0.825), saya telah menerima maklumat tentang Takaful daripada sumber-sumber media (min=3.68, SP=0.803), saya akan terus memiliki Takaful selamanya (min=3.75, SP=0.796), saya akan mengambil Takaful untuk ahli keluarga rapat (min=3.83, SP=0.766), ahli keluarga saya dapat menerima tentang Takaful (min=3.76, SP=0.793), saya merasakan manfaat Takaful yang diberikan amat berbaloi dengan keperluan (min=3.79, SP=0.782), saya akan memastikan Takaful saya tidak tamat tempoh (min=3.79, SP=0.769), saya akan menggalakkan kawan/ahli keluarga untuk mengambil Takaful (min=3.75, SP=0.770), saya berkemampuan dari segi kewangan untuk mengambil Takaful (min=3.75, SP=0.770), dan saya melihat Takaful adalah satu kemestian bagi setiap manusia (min=3.72, SP=0.830). Secara keseluruhannya, skor kesedaran awam (min=3.77, SP=0.638) dalam kalangan responden adalah berada pada tahap yang tinggi.

#### 4.5.3 Persepsi Kualiti Perkhidmatan

Analisis deskriptif taburan persepsi kualiti perkhidmatan dalam kalangan responden dipaparkan dalam Jadual 4.14.

Jadual 4.14 Persepsi Kualiti Perkhidmatan

No	Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
B3_1	Penyelesaian tuntutan oleh syarikat Takaful adalah cepat	3.28	.712
B3_2	Saya merasa mudah untuk melakukan apa-apa tuntutan kelak atas Takaful	3.32	.790
B3_3	Pertanyaan kepada syarikat Takaful cepat dijawab	3.40	.725
B3_4	Sijil-sijil Takaful cepat diterima	3.46	.702
B3_5	Penjelasan dari syarikat Takaful mudah dijawab	3.50	.718
B3_6	Layanan dari syarikat Takaful mesra	3.52	.703
B3_7	Saya fikir adalah lebih fleksibel untuk berinteraksi dengan para wakil Takaful.	3.62	.678
B3_8	Saya rasa iklan-iklan Takaful mudah dilihat di media sosial	3.55	.809
B3_9	Saya fikir bahawa Takaful memenuhi keperluan dan permintaan pelanggan.	3.56	.729
B3_10	Saya mengkaji kelebihan semua syarikat Takaful di malaysia	3.29	.868

B3_11	Saya menerima maklumat dengan cukup dan mudah melaui para wakil Takaful	3.43	.782
B3_12	Saya sering menerima maklumat mengenai Takaful.	3.44	.845
	<b>Keseluruhan</b>	<b>3.45</b>	<b>.601</b>

(Tahap: Rendah = 1.00 – 2.33, Sederhana = 2.34 – 3.66, Tinggi = 3.67 – 5.00)

Dalam kajian ini, persepsi kualiti perkhidmatan diukur oleh 12 item. Jadual 4.14 menunjukkan kedua belas item tersebut mempunyai skor yang sederhana iaitu penyelesaian tuntutan oleh syarikat Takaful adalah cepat (min=3.28, SP=0.712), saya merasa mudah untuk melakukan apa-apa tuntutan kelak atas Takaful (min=3.32, SP=0.790), pertanyaan kepada syarikat Takaful cepat dijawab (min=3.40, SP=0.725), sijil-sijil Takaful cepat diterima (min=3.46, SP=0.702), penjelasan dari syarikat Takaful mudah dijawab (min=3.50, SP=0.718), layanan dari syarikat Takaful mesra (min=3.52, SP=0.703), saya fikir adalah lebih fleksibel untuk berinteraksi dengan para wakil Takaful (min=3.62, SP=0.678), saya rasa iklan-iklan Takaful mudah dilihat di media sosial (min=3.55, SP=0.809), saya fikir bahawa Takaful memenuhi keperluan dan permintaan pelanggan (min=3.56, SP=0.729), saya mengkaji kelebihan semua syarikat Takaful di Malaysia (min=3.29, SP=0.868), saya menerima maklumat dengan cukup dan mudah melaui para wakil Takaful (min=3.43, SP=0.782), dan saya sering menerima maklumat mengenai Takaful (min=3.44, SP=0.845). Secara keseluruhannya, skor persepsi kualiti perkhidmatan (min=3.45, SP=0.601) dalam kalangan responden adalah berada pada tahap yang sederhana.

#### **4.6 Analisis Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Latar Belakang Demografi**

Keputusan kajian ini adalah untuk mengenalpasti penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan latar belakang demografi, iaitu jantina, taraf perkahwinan, umur, tahap pendidikan tertinggi, pendapatan bulanan dan tempoh bekerja. Dua kaedah analisis yang digunakan untuk menganalisis perbezaan ini iaitu ujian-t dan juga analisis varian sehala (ANOVA). Ia adalah menilai hipotesis seperti berikut:

- H<sub>1</sub>: Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful
- H<sub>01</sub>: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.
- H<sub>a1</sub>: Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

##### **a) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Jantina**

- H<sub>1(a)</sub>: Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful
- H<sub>01(a)</sub>: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_{a1}(a)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Hasil ujian-t bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan jantina responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.15.

Jadual 4.15 Ujian-t Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Jantina

	Lelaki (n=35)		Perempuan (n=65)		Nilai t	Sig.P
	Min	SP	Min	SP		
Penyertaan Terhadap Takaful	3.62	.537	3.63	.530	-.111	.912

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil daripada analisa ujian-t seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 4.15, mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $t = -0.111$ ,  $p = 0.912$ ] berdasarkan jantina responden. Dengan itu  $H_1(a)$  adalah ditolak dan jawapan hipotesis adalah  $H_0(a)$ .

**b) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Taraf Perkahwinan**

$H_1(b)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_0(b)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_a(b)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Hasil analisis varian sehalu bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan taraf perkahwinan responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.16.

Jadual 4.16 ANOVA Sehalu Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Taraf

		Perkahwinan				
		JKD	DK	MKD	F	Sig. P
Penyertaan Terhadap Takaful	Antara kumpulan	.597	2	.299	1.066	.348
	Dalam kumpulan	27.171	97	.280		
	Jumlah	27.768	99			

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil analisis varians sehalu dalam Jadual 4.16 di atas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $F(2, 97) = 1.066$ ,  $p = 0.348$ ] berdasarkan taraf perkahwinan responden. Dengan ini,  $H_1(b)$  adalah ditolak. Ini bermakna tidak ada perbezaan di dalam penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful berdasarkan taraf perkahwinan responden yang berbeza. Jawapan hipotesis adalah  $H_0(b)$ .



**c) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Umur**

H1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>1(c): Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis varian sehalu bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan umur responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.17.

Jadual 4.17 ANOVA Sehalu Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Umur

		<b>JKD</b>	<b>DK</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>	<b>Sig. P</b>
Penyertaan Terhadap Takaful	Antara kumpulan	1.351	4	.338	1.214	.310
	Dalam kumpulan	26.417	95	.278		
	Jumlah	27.768	99			

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil analisis varians sehalu dalam Jadual 4.17 di atas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $F(4, 95) = 1.214, p = 0.310$ ] berdasarkan umur responden. Dengan ini, H1(b) adalah ditolak. Ini bermakna

tidak ada perbezaan di dalam penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful berdasarkan umur responden yang berbeza. Jawapan hipotesis adalah  $H_01(c)$ .

**d) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Tahap Pendidikan Tertinggi**

$H_1(d)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan tertinggi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_01(d)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan tertinggi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_a1(d)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf pendidikan tertinggi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Hasil analisis varian sehala bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan taraf pendidikan tertinggi responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.18.

Jadual 4.18 ANOVA Sehalu Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Taraf

Pendidikan Tertinggi

		JKD	DK	MKD	F	Sig. P
Penyertaan Terhadap Takaful	Antara kumpulan	1.735	4	.434	1.583	.185
	Dalam kumpulan	26.033	95	.274		
	Jumlah	27.768	99			

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil analisis varians sehalu dalam Jadual 4.18 di atas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $F(4, 95) = 1.583, p = 0.185$ ] berdasarkan taraf pendidikan tertinggi responden. Dengan ini, H1(b) adalah ditolak. Ini bermakna tidak ada perbezaan di dalam penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful berdasarkan taraf pendidikan tertinggi responden yang berbeza. Jawapan hipotesis adalah  $H_01(d)$ .

**e) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Pendapatan Bulanan**

H1(e): Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_01(e)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_{a1}(e)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis varian sehala bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan pendapatan bulanan responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.19.

Jadual 4.19 ANOVA Sehala Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Pendapatan Bulanan

		<b>JKD</b>	<b>DK</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>	<b>Sig. P</b>
Penyertaan Terhadap Takaful	Antara kumpulan	3.209	4	.802	3.103	.019*
	Dalam kumpulan	24.559	95	.259		
	Jumlah	27.768	99			

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil analisis varians sehala dalam Jadual 4.19 di atas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $F(4, 95) = 3.103, p = 0.019$ ] berdasarkan pendapatan bulanan responden. Dengan ini,  $H_1(c)$  adalah diterima. Hipotesis adalah  $H_{\alpha 1}(e)$ . Seterusnya, ujian post-hoc *Tukey* telah dijalankan bagi mengenal pasti perbezaan penyertaan terhadap Takaful antara kumpulan berdasarkan pendapatan bulanan responden. Hasil ujian tersebut dipaparkan dalam Jadual 4.20.

Jadual 4.20 Ujian Post-Hoc Tukey Penyertaan Terhadap Takaful Mengikut Pendapatan  
Bulanan

	Min	SP	RM900 dan ke bawah (n=2)	RM1000 - RM2999 (n=30)	RM3000 - RM5999 (n=42)	RM6000 - RM9999 (n=22)	RM10000 dan ke atas (n=4)
RM900 dan ke bawah	3.08	.567		-.501	-.585	-.464	-1.311*
RM1000 - RM2999	3.58	.575	.501		-.084	.037	-.810*
RM3000 - RM5999	3.66	.433	.585	.084		.121	-.726
RM6000 - RM9999	3.54	.479	.464	-.037	-.121		-.847*
RM10000 dan ke atas	4.39	.848	1.311*	.810*	.726	.847*	

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil ujian post-hoc Tukey yang telah dijalankan seperti dalam Jadual 4.20 menunjukkan terdapat perbezaan min signifikan  $p < 0.05$  dalam penyertaan terhadap Takaful antara kumpulan responden berpendapatan RM10000 dan ke atas (min=4.39, SP=0.848) dengan kumpulan responden berpendapatan RM900 dan ke bawah (min =3.08 SP = 0.567),.

berpendapatan RM1000 - RM2999 (min = 3.58, SP = 0.575) dan berpendapatan RM6000 - RM9999 (min = 3.54, SP = 0.479). Hasil kajian adalah diterima dan hipotesis adalah  $H_{a1}(b)$ .

**f) Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Tempoh Bekerja**

$H_1(f)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_{01}(f)$ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_{a1}(f)$ : Terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh bekerja dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis varian sehala bagi menguji perbezaan penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam berdasarkan tempoh bekerja responden yang berbeza dipaparkan dalam Jadual 4.21.

Jadual 4.21 ANOVA Sehala Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Tempoh Bekerja

		<b>JKD</b>	<b>DK</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>	<b>Sig. P</b>
Penyertaan Terhadap Takaful	Antara kumpulan	1.629	4	.407	1.481	.214
	Dalam kumpulan	26.138	95	.275		

	Jumlah	27.768	99			
--	--------	--------	----	--	--	--

\*Signifikan pada aras  $p < 0.05$

Hasil analisis varians sehala dalam Jadual 4.21 di atas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi penyertaan terhadap Takaful [ $F(4, 95) = 1.481, p = 0.214$ ] berdasarkan tempoh bekerja responden. Dengan ini,  $H_1(f)$  adalah ditolak. Ini bermakna tidak ada perbezaan di dalam penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful berdasarkan tempoh bekerja responden yang berbeza. Jawapan hipotesis adalah  $H_0(f)$ .

#### 4.7 Analisa Korelasi Pearson

Keputusan kajian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful terutamanya daripada masyarakat Islam itu sendiri bagi memenuhi keperluan insurans mereka. Ia juga bagi menilai hipotesis seperti berikut:

$H_2$ : Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_{02}$ : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

$H_{a2}$ : Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>0</sub>3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H<sub>a</sub>3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>4: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis korelasi dipaparkan dalam Jadual 4.22.

Jadual 4.22 Hubungan Korelasi Pearson

		Kefahaman	Kesedaran awam	Persepsi Kualiti Perkhidmatan
Penyertaan terhadap Takaful	Pearson Correlation	.859**	.911**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	100	100	100

\*\*p<0.01



Dalam Jadual 4.22 di atas menunjukkan keputusan pengujian hipotesis kesan langsung menghasilkan tiga dapatan penting. Pertama, kefahaman mempunyai hubungan yang signifikan dengan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful ( $r=0.859$ ,  $p<0.01$ ). Oleh itu H2 diterima jawapan  $H_a2$ . Kedua, kesedaran awam mempunyai hubungan yang signifikan dengan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful ( $r=0.911$ ,  $p<0.01$ ). Oleh itu H3 diterima jawapan  $H_a3$ . Ketiga, persepsi kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful ( $r=0.905$ ,  $p<0.01$ ). Oleh itu H4 diterima jawapan  $H_a4$ .

#### **4.8 Analisa Regresi Linear**

Keputusan kajian ini adalah untuk iaitu mengenal pasti pengaruh kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan terhadap penyertaan terhadap Takaful dalam kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam.

##### **4.8.1 Pengaruh Kefahaman Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful**

H5: Kefahaman mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_05$ : Kefahaman tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

$H_a5$ : Kefahaman mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis regresi linear untuk mengenal pasti pengaruh kefahaman terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful dipaparkan dalam Jadual 4.23.

Jadual 4.23 Pengaruh Kefahaman Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful

Pembolehubah	B	Beta	t	Sig.
Kefahaman	.842	.859	16.591	0.000**

$R^2 = 0.737$ ;  $F(1, 98) = 275.257$ , Sig.  $F = 0.000$

\*\* $p < 0.01$

Keputusan dalam Jadual 4.23 di atas menunjukkan kefahaman meramal secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful,  $R^2 = 0.737$ ,  $F(1, 98) = 275.257$ ,  $p < 0.05$ . Peramal kefahaman menyumbang sebanyak 73.7% varians terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Analisis lanjut mendapati bahawa kefahaman,  $\beta = 0.859$ ,  $t(98) = 16.591$ ,  $p < 0.01$  mempengaruhi secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Oleh yang demikian, bolehlah dikatakan kefahaman mempengaruhi kepada penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Dengan itu,  $H_5$  adalah diterima jawapan ialah  $H_{a5}$ .

Antara kajian yang telah dijalankan seperti kajian oleh Yunus dan Rahim (2010) yang mengkaji pengetahuan dan persepsi terhadap perlindungan Takaful keluarga ke atas penjawat awam beragama Islam di JAKIM, Putrajaya. Dapatan kajian membuktikan bahawa terdapat hubungan positif diantara tahap pengetahuanyang tinggi dan persepsi

terhadap Takaful keluarga. Disamping itu hasil kajian membuktikan pekerja JAKIM yang mempunyai polisi Takaful keluarga mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap Takaful keluarga berbanding dengan pekerja yang tidak mempunyai pelan Takaful keluarga. Namun tidak ada wujudnya perbezaan skor pengetahuan Takaful keluarga bagi pekerja yang mempunyai Takaful keluarga dengan yang tidak mempunyai Takaful keluarga daripada hasil kajian yang dijalankan.

Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Amin (2012) di dalam kajian beliau yang menilai faktor sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat terhadap penyertaan insurans Islams (Takaful) di kalangan masyarakat Islam. Dapatan kajian beliau telah membuktikan bahawa sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat merupakan faktor terpenting dan mempunyai hubungan positif dalam menentukan hasrat menyertai insurans Islam. Hasil dapatan juga menunjukkan faktor norma subjektif merupakan faktor yang paling dominan di antara ketiga-tiga faktor yang dikaji.

#### **4.8.2 Pengaruh Kesedaran Awam Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful**

H<sub>6</sub>: Kesedaran awam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>06</sub>: Kesedaran awam tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a6</sub>: Kesedaran awam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis regresi linear untuk mengenal pasti pengaruh kesedaran awam terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful dipaparkan dalam Jadual 4.24.

Jadual 4.24 Pengaruh Kesedaran Awam Terhadap Penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Pembolehubah	B	Beta	t	Sig.
Kesedaran Awam	.756	.911	21.850	.000**

$R^2 = 0.830$ ;  $F(1, 98) = 477.414$ , Sig.  $F = 0.000$

\*\* $p < 0.01$

Keputusan dalam Jadual 4.24 di atas menunjukkan kesedaran awam meramal secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful,  $R^2 = 0.830$ ,  $F(1, 98) = 477.414$ ,  $p < 0.05$ . Peramal kesedaran awam menyumbang sebanyak 83.0% varians terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Analisis lanjut mendapati bahawa kesedaran awam,  $\beta = 0.911$ ,  $t(98) = 21.850$ ,  $p < 0.01$  mempengaruhi secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Oleh yang demikian, bolehlah dikatakan kesedaran awam mempengaruhi kepada penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Dengan itu,  $H_6$  adalah diterima jawapan adalah  $H_{a6}$ .

Dalam kajian yang dilakukan oleh Ayinde dan Echchabi (2012) yang menjalankan kajian untuk mengkaji kesediaan pelanggan-pelanggan Malaysia mengamalkan perkhidmatan

insurans Islam serta faktor-faktor yang boleh mempengaruhi tingkah laku mereka. Terdapat lima faktor yang dikaji iaitu ketidakpastian, kelebihan yang relatif, keserasian, pengaruh sosial dan kesedaran. Kesimpulan daripada kajian tersebut juga mendapati hanya terdapat dua faktor yang signifikan keatas penggunaan perkhidmatan insurans Islam di Malaysia iaitu keserasian dan kesedaran. Manakala faktor ketidakpastian, kelebihan yang relatif dan pengaruh sosial tidak mempunyai hubungan yang signifikan ke atas penggunaan perkhidmatan insurans Islam di Malaysia.

#### **4.8.3 Pengaruh Persepsi Kualiti Perkhidmatan Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful**

H7: Persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>0</sub>7: Persepsi kualiti perkhidmatan tidak mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

H<sub>a</sub>7: Persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

Hasil analisis regresi linear untuk mengenal pasti pengaruh persepsi kualiti perkhidmatan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful dipaparkan dalam Jadual 4.25.

Jadual 4.25 Pengaruh Persepsi Kualiti Perkhidmatan Terhadap Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful

Pembolehubah	B	Beta	t	Sig.
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	.798	.905	21.120	.000**

$R^2 = 0.820$ ;  $F(1, 98) = 446.050$ , Sig.  $F = 0.000$

\*\* $p < 0.01$

Keputusan dalam Jadual 4.25 di atas menunjukkan persepsi kualiti perkhidmatan meramal secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful,  $R^2 = 0.820$ ,  $F(1, 98) = 446.050$ ,  $p < 0.05$ . Peramal persepsi kualiti perkhidmatan menyumbang sebanyak 82.0% varians terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Analisis lanjut mendapati bahawa persepsi kualiti perkhidmatan,  $\beta = 0.905$ ,  $t(98) = 21.120$ ,  $p < 0.01$  mempengaruhi secara signifikan terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Oleh yang demikian, bolehlah dikatakan persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi kepada penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Dengan itu,  $H_7$  adalah diterima dan jawapan adalah  $H_{a7}$ .

Dalam kajian yang dilakukan oleh Razak, et al., (2013) pula telah menjalankan kajian untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap Takaful di kalangan orang Malaysia di mana faktor-faktor yang terlibat adalah persepsi, ciri-ciri produk, promosi serta faedah dan perkhidmatan yang berkualiti. Hasil kajian beliau menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif diantara faktor-faktor yang dipilih kecuali faktor promosi. Hasil dapatan merumuskan tiada hubungan yang signifikan di

antara faktor promosi dengan penerimaan pelanggan terhadap Takaful. Manakala faktor yang paling dominan pula dalam mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap Takaful adalah kualiti perkhidmatan.

#### **4.9 Kesimpulan**

Bab ini telah membincangkan hasil dapatan analisis secara deskriptif dan juga inferensi. Sebanyak 9 hipotesis telah diuji dalam kajian ini. Merujuk kepada kajian lepas yang telah dilakukan oleh Hassanuddin, et al., (2016) beliau menjalankan kajian untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan menyertai dalam Takaful keluarga dimana faktor-faktor yang dikaji adalah produk dan perkhidmatan, ekonomi serta pengetahuan. Daripada keseluruhan analisis tersebut, keputusan kajian beliau telah merumuskan bahawa ketiga-tiga faktor tersebut menyumbang ke arah penyertaan pekerja kepada Takaful keluarga. Selain itu, hasil kajian ini mencadangkan bahawa syarikat Takaful harus menumpukan perhatian dalam pemasaran dan promosi. Keputusan juga menunjukkan bahawa faktor produk dan perkhidmatan adalah faktor yang paling dominan yang menyumbang kepada penglibatan pekerja terhadap Takaful keluarga berdasarkan nilai beta 0.494, diikuti oleh pengetahuan (0.288) dan faktor ekonomi (0.135).

Oleh itu, dalam kajian ini, penyelidik menggariskan kesimpulan secara keseluruhannya bahawa sebanyak tujuh hipotesis tersebut telah diterima dengan menggunakan analisis Ujian-t Sampel, Varians Satu Hala (One-Way ANOVA), Korelasi Pearson dan Regresi Linear. Manakala selebihnya dua hipotesis lagi telah ditolak dalam kajian ini.

Jadual 4.26 Rumusan Pengujian Hipotesis Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful

Hipotesis	Analisis	Keputusan
H1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan terhadap Takaful		
H1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan terhadap Takaful	Ujian-t Sampel Bebas	Ditolak
H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan dan penyertaan terhadap Takaful	Varians Satu Hala (One-Way ANOVA)	Ditolak
H1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan terhadap Takaful	Varians Satu Hala (One-Way ANOVA)	Ditolak
H1(d): Terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap pendidikan tertinggi dan penyertaan terhadap Takaful	Varians Satu Hala (One-Way ANOVA)	Ditolak
H1(e): Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dan penyertaan terhadap Takaful	Varians Satu Hala (One-Way ANOVA)	Diterima
H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan	Varians Satu Hala	Ditolak



	antara tempoh bekerja dan penyertaan terhadap Takaful	(One-Way ANOVA)	
H2	Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Korelasi Pearson	Diterima
H3	Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Korelasi Pearson	Diterima
H4:	Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Korelasi Pearson	Diterima
H5:	Kefahaman mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Regresi Linear	Diterima
H6:	Kesedaran awam mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Regresi Linear	Diterima
H7:	Persepsi kualiti perkhidmatan mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful	Regresi Linear	Diterima

## **BAB KELIMA**

### **RUMUSAN DAN CADANGAN**

#### **5.0 Pengenalan**

Penyelidikan ini bertujuan bagi mendapatkan persepsi dan pandangan pelanggan-pelanggan CIMB Bank khususnya cawangan Shah Alam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Cadangan dan kesimpulan penyelidikan ini berdasarkan analisa penyelidikan yang telah dilakukan dalam bab empat bagi menyediakan maklumat lengkap berkaitan dengan model, objektif, persoalan dan hipotesis yang dicadangkan oleh penyelidik sama ada ianya tercapai ataupun sebaliknya. Dalam bab seterusnya, akan lebih fokus kepada keputusan ujian yang berdasarkan perspektif praktikal dan teoritikal. Dalam bab lima juga mengandungi subtopik perbincangan bagi menghuraikan keseluruhan penyelidikan yang akan dilakukan dan juga menjawab persoalan dan objektif penyelidikan sekaligus menyelesaikan masalah yang dibangkitkan dalam penyelidikan ini.

Disamping itu, dalam bab ini akan menyusul perbincangan subtopik kesimpulan yang merangkumi rumusan daripada keseluruhan semua dapatan dalam penyelidikan ini. Diikuti perbincangan mengenai batasan penyelidikan yang dihadapi oleh pihak penyelidik dan juga responden dalam sepanjang proses penyelidikan ini. Tambahan pula, cadangan penyelidikan akan diutarakan satu landasan dan juga informasi positif yang amat berguna kepada pelbagai pihak dan juga sekali gus terhadap pelanggan industri

perbankan Islam. Seterusnya , penyelidik akan juga memberi cadangan bagi penyelidikan pada masa hadapan supaya maklumat yang berguna dan juga menjadi informatif kepada para penyelidik yang lain bagi mengembangkan kajian.

Dalam penyelidikan ini adalah dengan tujuan bagi mengetahui dan mengenalpasti semua faktor-faktor bagi mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful khususnya di kalangan pelanggan CIMB Bank Shah Alam. Disamping itu juga, bagi mengetahui adakah terdapat juga signifikan diantara pembolehubah tidak bersandar (kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan) dan pembolehubah bersandar (penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful). Di dalam bab yang pertama ada dibincangkan persoalan penyelidikan ialah (1) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful (1a) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful, (1b) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful, (1c) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful, (2) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful (3), Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful, dan (4) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Penyelidikan ini akan mengetahui mengenai faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi atau sebaliknya terhadap penyertaan Takaful. Kajian ini telah dilakukan dengan menggunakan kaji selidik sebanyak 100 dan diberi kepada pelanggan CIMB Bank. Pemilihan pelanggan CIMB Bank atas sebab kerana kebanyakan mereka pernah berhubung dan mempunyai pelbagai kemudahan di CIMB Bank. Di CIMB Bank, staff CIMB menggunakan teknik pemasaran yang sangat berkesan kerana setiap kali pelanggan membuat urusan perbankan, staff CIMB harus membuat “*cross selling*” termasuk produk Takaful itu sendiri dan ia juga dikira sebagai “*Key Performance Index*” dan direkod sebagai produktiviti mereka.

### **5.1 Perbincangan Objektif**

Penyelidik menggariskan 3 objektif utama yang akan menilai dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank Shah Alam terhadap Takaful itu sendiri. Penyelidikan terhadap objektif akan disokong dan di analisa oleh data-data yang diambil seperti yang diterangkan didalam bab keempat.

Penyelidik mengkaji perbezaan antara faktor-faktor demografi antaranya jantina, umur, taraf perkahwinan, pendidikan, tempoh pekerjaan dan juga pendapatan. Untuk objektif ini, penyelidik menggunakan teknik Ujian-t Sampel Bebas bagi perbezaan jantina. Untuk faktor demografi yang lain pula, penyelidik menggunakan Analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*).

Berdasarkan dapatan kajian, faktor demografi jantina terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful didapati terdapat perbezaan yang signifikan. Keputusan analisis dengan menggunakan kajian Ujian-t Sampel Bebas adalah ditolak seperti yang ditunjukkan dalam bab keempat. Untuk kajian faktor demografi iaitu umur yang telah menggunakan teknik Analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) turut menunjukkan terdapatnya perbezaan yang signifikan antara faktor-faktor demografi tersebut terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Keputusan kajian ini adalah ditolak seperti didalam bab keempat.

Seterusnya, kajian demografi antara pendapatan bulanan dan penyertaan terhadap Takaful yang telah menggunakan teknik Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) turut menunjukkan terdapatnya perbezaan yang signifikan antara faktor-faktor demografi tersebut terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Keputusan analisis dengan menggunakan kajian Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) adalah diterima seperti yang ditunjukkan dalam bab keempat.

Objektif yang seterusnya adalah untuk mengenalpasti dan mengkaji hubungan dan pengaruh di antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Merujuk kepada hasil kajian dengan menggunakan teknik pekali korelasi ( $r = 0.859$ ) menunjukkan bahawa ianya korelasi yang positif dan membuktikan terdapat hubungan yang sangat kuat antara kefahaman dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Hubungan yang signifikan ini menunjukkan skor kefahaman meningkat.

Dalam dapatan kajian ini bertetapan dan juga dapat mengukuhkan lagi hasil penyelidikan ini berpandukan sokongan daripada penyelidik seperti Mohd Isa (2009), Zarina (2006) dan Ismadi (2004). Mereka merumuskan faktor kefahaman maklumat yang tidak jelas mengenai Takaful adalah sumber pertama akan menyumbang kepada tahap penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Merujuk kepada Analisa Regresi Linear menunjukkan kefahaman menyumbang sebanyak 73.7% varians terhadap penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Secara rumusannya kefahaman memainkan peranan yang tinggi dan penting bagi meningkatkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Oleh yang demikian, bolehlah dikatakan kefahaman mempengaruhi kepada penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Dalam perbincangan objektif seterusnya ini adalah bagi mengenalpasti hubungan dan pengaruh antara kesedaran awam dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Berdasarkan dapatan keputusan yang diperolehi melalui analisis data dengan menggunakan teknik Analisis *Pekali Pearson* menunjukkan bahawa, terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dengan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful.

Sehubungan itu, merujuk kepada nilai *Pekali Korelasi* ( $r = 0.911$ ) menunjukkan korelasi yang positif dan saling berhubungan antara satu sama lain. Tambahan pula, dapatan kajian data *Regresi Linear* menunjukkan kesedaran awam menyumbang sebanyak

83.0% terhadap penyertaan terhadap Takaful. Secara kesimpulannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa sekiranya skor kesedaran awam akan meningkat penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful akan turut serta meningkat dan juga sebaliknya, penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful akan menurun sekiranya skor kesedaran awam menurun juga.

Kajian terdahulu telah menyokong yang menyatakan bahawa terdapat hubungan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful seperti kajian oleh Norashikin *et al.* (2012), Zaheed (2008), dan Ahmad Nordin (2010). Kajian ini dengan jelas bahawa sekiranya kesedaran awam meningkat makanya penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful akan turut serta meningkat. Pihak penyelidik melakukan tinjauan dapatan kajian, menunjukkan masih lemah kesedaran awam. Pihak penyelidik berharap pihak wakil Takaful berusaha dengan lebih keras untuk memastikan setiap masyarakat mempunyai sekurang-kurangnya perlindungan.

Dalam objektif yang terakhir ini penyelidik mengenalpasti hubungan dan pengaruh antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Dapatan kajian dengan menggunakan teknik Analisis Korelasi *Pearson* mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dengan penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Ini berdasarkan kepada pekali korelasi yang ditunjukkan adalah ( $r=0.905$ ) menunjukkan nilai korelasi adalah positif.

Ini menunjukkan kedua-dua pemboleh ubah adalah saling berhubungan. Jika tahap persepsi kualiti perkhidmatan meningkat maka penyertaan masyarakat juga meningkat.

Dalam kajian yang lepas, keputusan ini adalah selari dengan dapatan kajian yang dijalankan oleh penyelidik Chapra & Khan (2000), Kader *et al.* (2009), Sandhu & Neetu (2011) dan Noraziah (2005) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang memuaskan akan memberi impak positif terhadap permintaan Takaful serta berperanan dalam meningkatkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

Seterusnya, objektif kajian ini akan mencadangkan kepada pihak yang berkaitan seperti kerajaan, pengendali takaful, institusi kewangan dan juga kepada masyarakat luar amnya mengenai kepetingan takaful terhadap diri masing-masing.

## **5.2 Batasan Kajian**

Penyelidikan ini berjaya menghasilkan keputusan dan dapatan yang amat memberangsangkan terutamanya hanya satu hipotesis H1(b) ditolak manakala yang lain diterima. Dalam menjalankan kajian ini, penyelidik telah menghadapi pelbagai halangan dan kekangan yang tersendiri antaranya dari segi kos, data dan maklumat serta masa yang lama untuk mendapat data responden itu sendiri berikut adalah disenaraikan hasil penyelidikan yang diperolehi adalah terbatas kepada :



1) Dapatan respon yang diperolehi amat terbatas dalam kalangan pelanggan-pelanggan CIMB Bank Shah Alam sahaja. Kadar jumlah responden yang mengembalikan borang soal selidik juga amat rendah. Dan penyelidik terpaksa berulang-alik ke CIMB Shah Alam dalam tempoh beberapa hari bagi mengumpul responden.

2) Responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah dalam kalangan pelanggan Muslim sahaja. Terdapat kesukaran penyelidik untuk memilih pelanggan Muslim sahaja kerana terdapat pelbagai bangsa dan agama yang menggunakan perkhidmatan CIMB Bank.

### **5.3 Cadangan**

Terdapat beberapa cadangan yang akan dibentangkan dalam bahagian ini termasuklah juga kepada pihak pengendali Takaful itu sendiri, pihak kerajaan dan seterusnya kepada penyelidikan yang akan datang.

#### **5.3.1 Peranan Kerajaan**

Pihak kerajaan adalah entiti terpenting dalam menjalankan dasar-dasar yang dikenalkan. Dalam industri Takaful kerajaan perlu memberi sokongan yang seiring dengan agensi-agensi yang mengelolakan Takaful. Menurut ucapan Yang Amat Berhormat Dato Seri Zahid Hamidi ketika merasmikan Forum Kewangan Islam Kuala Lumpur kali ke 13, beliau menyatakan "terdapat penerimaan kukuh terhadap Takaful dengan kadar

penembusan meningkat kepada 14.8 peratus daripada jumlah penduduk," dan Zahid berkata lagi "industri kewangan Islam masih kecil jika dibandingkan dengan potensi pasarannya dengan lebih satu bilion orang Islam di seluruh dunia".

Disini penyelidik menggariskan beberapa langkah wajar yang perlu dilakukan dan dikaji oleh pihak kerajaan untuk memastikan peningkatan masyarakat menyertai Takaful.

Langkah-langkah yang perlu diambil oleh kerajaan:

- 1) Mengadakan kerjasama dengan negara maju agar dapat menambahkan bilangan retakaful bagi menanggung bebanan oleh syarikat Takaful lain.
- 2) Menasihatkan pengendali Takaful dengan membantu menyediakan pakar-pakar yang mempunyai kaitan dengan Takaful supaya selari dengan konsep dan kaedah perlindungan Takaful di bawah konsep shariah Islam.
- 3) Membina rangkaian yang lebih luas dengan Pasaran Kewangan Islam Antarabangsa seperti Penyertaan dalam Kumpulan Kerja Bersama Lembaga Perkhidmatan Kewangan Islam (IFSB) dan Persatuan Penyelia Insurans Antarabangsa (IAIS), dan Penyertaan Ekuiti Asing dalam Pengendali Takaful Semula.
- 4) Menambah baik pengendalian pasaran dan kesedaran pengguna dengan menyediakan satu pasaran terbuka dan persaingan sihat supaya masyarakat boleh memilih produk Takaful yang memenuhi kriteria dan keperluan mereka.
- 5) Mempertingkatkan kecekapan operasi seperti memperkukuh rangka kerja syariah, penambahbaikan kelulusan produk Takaful, pengeluaran garis panduan

pengaturan, pengeluaran garis panduan semakan amalan, penyelesaian tuntutan dan penggunaan khidmat pihak ketiga.

- 6) Mempertingkatkan pembangunan modal intelek dengan menjalankan program pentauliahan professional, program ijazah lanjutan, program penyelidikan dan penerbitan berkaitan dengan industri Takaful.

### **5.3.2 Pengendali Takaful**

Pengendali Takaful harus memainkan peranan penting bagi meningkatkan kefahaman masyarakat terhadap Takaful. Dalam kajian analisa Korelasi Pearson menunjukkan kesedaran awam varian sebanyak 83% manakala kualiti perkhidmatan varian sebanyak 82% dan terakhir kefahaman varian sebanyak 73.7%. Ini menunjukkan tahap kefahaman masih kurang berbanding faktor yang lain. Diantara cadangan dan tindakan yang perlu diambil oleh pihak pengendali Takaful ialah:

- 1) Memperkenalkan produk yang mampu milik.
- 2) Meluaskan pemasaran dan mengekalkan momentum oleh para wakil bagi memahami masyarakat terhadap Takaful.
- 3) Perbanyakkan program latihan yang komprehensif kepada kakitangan swasta dan kerajaan agar dapat menerangkan kelebihan Takaful dan kepentingannya.
- 4) Menggariskan panduan yang ketat dan kemas supaya para wakil tidak menyalahguna dan manipulasi berkaitan Takaful terhadap pelanggan.
- 5) Menjalankan program kesedaran di kalangan pelajar-pelajar sekolah dengan mewujudkan subjek kewangan Islam dan Takaful.

### **5.3.3 Penyelidikan Akan Datang**

Dalam penyelidikan ini, penyelidik mencadangkan kepada penyelidikan yang akan datang ialah:

- 1) Menjalankan penyelidikan yang lebih luas kepada pelanggan bank secara umumnya. Kerana dengan penyelidikan lebih luas kepada beberapa pelanggan bank adalah memberi responden dan maklum balas yang perlbagai latar belakang.
- 2) Penyelidik juga perlu menjalankan penyelidikan menggunakan kaedah kualitatif secara menyeluruh di kaunter-kaunter Takaful dan menjalankan kaedah soal jawab secara terus kepada responden.
- 3) Menjalankan responden terhadap bukan Muslim untuk mendapatkan maklum balas mereka mengenai Takaful yang berkonsepkan syariah.

### **5.4 Kesimpulan**

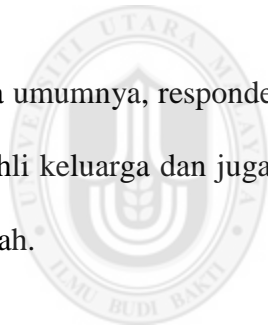
Kajian ini tertumpu kepada faktor-faktor penyertaan terhadap Takaful secara keseluruhannya didapati tahap permintaan terhadap Takaful adalah tinggi di kalangan responden. Oleh itu, memiliki Takaful pada masa kini adalah sangat penting dan merupakan satu keperluan.

Masyarakat kini makin sedar kepentingan Takaful dalam kehidupan mereka. Penyelidik mengharap kajian penyelidikan ini dapat memberi pengetahuan yang amat berguna dan menjadi rujukan syarikat Takaful dan juga agensi kerajaan secara amnya dan juga kepada

pihak yang terlibat dalam menjayakan kajian penyelidikan ini secara langsung atau tidak langsung.

Penyelidik berharap dapat meningkatkan tahap kefahaman dan kesedaran masyarakat betapa pentingnya Takaful dan menjadi pelengkap dan keperluan dalam kehidupan seharian. Dengan perlindungan Takaful, maka tahap sosial keluarga meningkat dan menjamin kelangsungan hidup waris-warisan ketika mereka dalam kesusahan. Hasil kajian menunjukkan faktor yang kuat mendorong masyarakat menyertai Takaful adalah kesedaran pada tahap tinggi. Dan selebihnya disokong oleh kefahaman dan juga kualiti perkhidmatan yang berada pada tahap sederhana.

Secara umumnya, responden bersetuju dengan Takaful sebagai satu kaedah perlindungan diri, ahli keluarga dan juga bagi meringankan beban keluarga sekiranya berlaku apa-apa musibah.



UUM  
Universiti Utara Malaysia

## Rujukan

Abdul Rahim Abdul Wahab, Mervyn K. Lewis & M. Kabir Hassan (2007). *Islamic Takaful: Business Models, Shariah Concerns, and Proposed Solutions*. Thunderbird International Business Review, Vol. 49(3) 371–396

Parasuraman A. (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective, *Managing Service Quality Journal*, Vol. 12. No 1, pp. 6-9

Abdul Rahman, Z & Redzuan, H 2009, *Takaful: the 21st century insurance innovation*, McGraw Hill, Malaysia.

Ajmal Bhatti (2010). *The Growing of Takaful Insurance*. Asia Regional Seminar Organized by OECD and Bank Negara Malaysia under the sponsorship of the Government of Japan, Kuala Lumpur, 23- 24 September 2010.

Ahmad Nordin bin Mohd Zain (2000). *Insurans Islam (Takaful): Persepsi Kakitangan Universiti Utara Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.

Aslina Arshad (2008). *Tahap persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap keberkesanan Program Hari Khas JPA Bersama Pelanggan anjuran Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia*. Universiti Malaya. Kuala Lumpur.

Ahmad Shukri Yazid, Juliana Arifin, Mohd Rasid Hussin, & Wan Norhayate Wan Daud (2012). Determinants of Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand: A Conceptual Framework for a Malaysian Study. *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 6; March 2012

Aziz, Z. (2003). *Building a Comprehensive Islamic Financial Sistem: New Financial Opportunities*. *International conference on Islamic Insurance (Takaful): Promoting New Financial Opportunities*. London, United Kingdom.

Bank Negara Malaysia (2007), *Shariah Resolutions in Islamic Finance*, Central Bank of Malaysia, Kuala Lumpur.

Bilal Khan & Badrul Hassan (2013). *International Takaful Report 2012-2013*. Dome Publications, a member of the Dome Group. United Kingdom

Azman Bin Mohd Noor & Mohamad Asmadi bin Abdullah (2011). Takaful (*Islamic Insurance*) *Benefit:Ownership and Distribution Issues in Malaysia*. Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, Volume-5 Number-3

Burhanuddin Abdullah (2004) Takaful *Keluarga: Sambutan di Kalangan Kakitangan Akademik Universiti Malaya*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

Chapra, U. and Khan, T. (2000), "*Regulation and supervision of Islamic banks*", Occasional Paper No. 3, Islamic Research Training Institute, Islamic Development Bank, Jeddah, pp. 55-7.

Chen, R., Wong, K. A., & Lee, H. C. (2001). Age, Period, and Cohort Effects on Life Insurance Purchases in the U.S. *Journal of Risk and Insurance*, 68(2), 303-327.

Chuan Yan Piaw (2012). *Asas Statistik Penyelidikan*. Malaysia: McGraw Hill Education.  
Christopher, J. C., & Kevin D. C. (2003). *Strategic Human Resource Practices, top management team social networks, and firm performance: The Role of HR practices in Creating Organizational Competitive Advantage*. *Academy Of Management Journal*, 46(6), 740-751.

Divanna, Joseph, Shreih, Antoine (2009). A New Financial Dawn. The Rise of Islamic Finance. Leonardo and Francis Press Ltd, United Kingdom.

Fahimah Mohd Razif & Shamsiah Mohamad (2011). *Risiko- risiko Dalam Kewangan Semasa: Penilaian Daripada Perspektif Islam*. International Conference On Management (ICM 2011) Proceeding

Fleeson, W. (2007). *Studying personality processes: explaining change in between-persons*. Handbook of research methods in personality psychology (pp. 523-542). New York: Guilford Press.

Frenz, T & Soualhi, Y 2010, Takaful and reTakaful: principles and practices, Munich Re ReTakaful, Kuala Lumpur.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, Seventh edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hakimin hafiz Husain (2004) *Sambutan di Kalangan Mahasiswa Akademi Pengajian Islam UM Terhadap Skim Takaful Am Kenderaan*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian.

Hamid, M. A., and Othman M. S. (2009). A study on the level of knowledge and understanding among Muslims towards the concepts, Arabic and Shariah terms in Islamic Insurance (Takaful). *European Journal of Social Sciences*, 10(3), 468-478.

Hendon Redzuan, Zuriah Abdul Rahman & Sharifah Sakinah S. H. Aidid (2009). Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence From Malaysia. *International Review of Business Research Papers* Vol.5 No.5, 193-211

Hussin Salamon & Maisaroh Mat Saad (2010). *Persepsi Ejen Takaful Terhadap Penyertaan Masyarakat Dalam Takaful Hayat*. Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.

Hwang, T., & Greenford, B. (2005). A Cross-Section Analysis of the Determinants of Life Insurance Consumption in Mainland China, Hong Kong, & Taiwan. *Risk Management & Insurance Review*, 8(1), 103-125

Ismadi Ishak (2004). *Kefahaman tentang Persepsi Wakil Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. Terhadap Kualiti Perkhidmatan*. Universiti Utara Malaysia. 117

Jamil Osman. (2003). The Issue of *Gharar* in Life Insurance, *Journal of IKIM*, 11(2), 56–64.

Juliana Arifin, Ahmad Shukri Yazid & Zunaidah Sulong (2013). *A conceptual Model of Literature Review for Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand in Malaysia*. *International Business Research*; Vol. 6, No. 3; ISSN 1913-9004

Kewangan Berhemat: *Apa itu Insurans* (2011). Dicapai pada 27 Ogos 2013 di <http://www.fomca.org.my/kewangan/index.php/insurans/456-apa-itu-insurans>

Khan & Ahmad Ali (2004). *Difference between Islamic and Conventional Insurance*. *Insurance Journal*.

Kwadjo Ansah-Adu, Charles Andoh and Joshua Abor (2012). *Evaluating the cost efficiency of insurance companies in Ghana*. *The Journal of Risk Finance* Vol. 13 No. 1, 2012 pp. 61-76

Liaquat A. K. (2007). *Meltdown in American Markets (An Islamic Perspective)*. Kansas: Washburn University in Topeka.

Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Hoyt, R. E. (2010). The Demand for Life Insurance Policy Loans. *Journal of Risk and Insurance*, 77(3), 651-666.



Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Dumm, R. E. (2010). A Dynamic Analysis of the Demand for Life Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 1-28.

Mohamad Abdul Hamid, Jamil Osman & Bany Ariffin Amin Nordin (2009). *Determinants of Corporate Demand for Islamic Insurance in Malaysia*. *Int. Journal Of Economics And Management* 3(2) pg: 278 – 296

Mohd. Fauzi Abu dan Kamaruzaman Noordin (2005) Perkembangan dan Prospek Industri Takaful Global, *Seminar Peranan Industri Takaful Dalam Perkembangan Ekonomi di Malaysia*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

M. Mansoor Khan & M. Ishaq Bhatti (2008). *Islamic banking and finance: on its way to globalization*. *Managerial Finance Journal* Vol. 34 No. 10, 2008 pp. 708-725.

Mher Mushtaq Hussain & Ahmad Tisman Pasha (November 2010). *Conceptual And Operational Differences Between General Takaful And Conventional Insurance*. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol.1 No.8 [23-28]

M. Kabir Hassan & Mervyn K. Lewis (2007). *Product Development and Shariah Issues in Islamic Finance*. *Thunderbird International Business Review*, Vol. 49(3) 281–284 May–June 2007

Mohd. Ma'sum Billah. (2013a). *Islamic Insurance : Its Origins*, 13(4), 386–422.

Mohd. Ma'sum Billah (2013b). *Life Insurans? An Islamic View*, 8(4). 315- 24.

Mohd. Ma'sum Billah (2000). *Insurable Interest: can the modern law be adopted in Takaful operation?* *Arab Law Quarterly*, Vol. 15, No. 2 (2000), pp.206-209

Mohd.Isa Mohd.Deni (2009). *Perkembangan Sistem Takaful di Malaysia: keprihatinan dikalangan siswazah*. Universiti utara Malaysia.

MNor Aziah Abu Kasim (2012). *Disclosure of Shariah compliance by Malaysian Takaful companies*. *Journal of Islamic Accounting and Business Research* Vol. 3 No. 1, 2012 pp. 20-38

Nusaibah Mohd Parid (2010). *Insurable Interest in Takaful Practices: An Analysis*. *International Shari'ah Research Academy for Islamic Finance (ISRA)*.

Norashikin Ismail, Akmal Aini Othman, Syaidatul Zarina Mat Din, Mohd Khairul Ariff bin Noh, Nur Liyana Mohamed Yousop, Norsaliza Abu Bakar & Roslina Hj. Mohamad Shafi (2012). *An Investigation of the Awareness Level of Takaful Products among the*

*Micro Enterprises in Malaysia*. International conference on excellence in business. Sharjah, United Arab Emirates

Norashikin Ismail, Syed Othman Alhabshi, & Obiyathulla Bacha (2011). *Organizational Form And Efficiency: The Coexistence Of Family Takaful And Life Insurance In Malaysia*. Journal of Global Business and Economics July 2011. Volume 3. Number 1.

Noraziah Anina Mohd Rashid (2005). *Sistem Takaful Nasional di Malaysia: Suatu Kajian dari Sudut Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan*. Universiti Utara Malaysia.

Ortony, A., Norman, D.A., & Revelle, W. (2005). *Effective functioning: a three level model of affect, motivation, cognition, and behavior*. (pp. 173–202). New York: Oxford Univeristy Press.

Qureshi, A.A. (2011). *Analyzing the sharia'h compliant issues currently faced by Islamic Insurance*, 279–295.

Sheila Nu Nu Htay & Hanna Rabittah Zaharin (2011). *Critical Analysis on The Choice of Takaful (Islamic Insurance) Operating Models in Malaysia*. IIUM Institute of Islamic Banking and Finance: Kuala Lumpur.

Redzuan, Hendon, Yaakop & Rubayah (2004). *Faktors affecting the Life Insurance Demand in Malaysia*. Proceedings The Malaysia Finance Association, 6th Annual Symposium, Langkawi.

Saiful Azhar Rosli (2005). *Critical Issues on Islamic Banking and Financial Markets*. Kuala Lumpur: Dinamas Publishing. 120

Redzuan, H., Rahman, Z.A., & Aidid, S.S.S.H. (2009). *Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence from Malaysia*. International Review of Business Research Papers, 5(5), 193-211.

Rupinder S. (16 oktober 2013). *Takaful Malaysia Eyes Double- Digit Growth*. The Sun Daily. SunBiz, 17-18.

Salman Alajmi and Charles Dennis & Yasser Altayab (2011). *The effect of national culture on service provision within Takaful industri: A comparative study in Kuwait and Egypt*. Journal of Islamic Marketing Vol. 2 No. 3, 2011 pp. 225-245

Salfarina Omar (2010). *Persepsi Pelanggan terhadap Takaful Keluarga dan Insurans Hayat:Kajian di Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat*. Universiti Utara Malaysia.

Sekaran U., & Bougie R. (2012). *Research methods for business: a skill building approach*. 5th ed, Wiley.

Siti Zahirah Halim (2008). *Persepsi Pelajar Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perlakuan Buli Di Sekolah Menengah Kebangsaan Kulai Besar*. Universiti Teknologi Malaysia.

Swartz & Coetzer P. (2010). Takaful- *An Islamic Insurance Instrument*. Journal of development and Agricultural Economics Vol.2 (10) 333-339

Zaid (2007). *Persepsi Pelajar Tahun Akhir Fakulti Pendidikan UTM terhadap Produk Takaful Keluarga yang ditawarkan oleh Takaful Nasional Sdn. Bhd.* Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.

Syukriah Zakaria (2004) *Pemahaman dan Sambutan Masyarakat Terhadap Skim Takaful :Kajian di Bagan Serai, Perak*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

Veloo A. (2012). *Kaedah Analisis & Interpretasi Data*. UUM Press: Universiti Utara Malaysia, Kedah

Waheed Akhter & Tajammal Hussain (2012). *Takaful standards and customer perceptions affecting Takaful practices in Pakistan: a survey*. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management Vol. 5 No. 3, 2012 pp. 229-240

Yusof, T.O., Gbadamosi, A., & Hamadu, D. (2009). Attitudes of Nigerians towards Insurance Services: An Empirical Study. *African Journal of Accounting, Economics, Finance, and Banking Research*, 4(4), 34-46.

Yon Bahiah Wan Haris (2004). *Takaful- An Option to Conventional Insurance: A Malaysian Model*. Faculty of Business Management, Universiti Teknologi Mara: Selangor.

Sandu H.S. & Neetu Bala (2011). *Customers ' Perception towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India : A Faktor Analytic Approach*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2 No 18, 219-231.

Savvides, S. (2006). Inquiry into the Macroeconomic and Household Motives to Demand Life Insurance: Review and Empirical Evidence from Cyprus. *Journal of Business and Society*, 19, 37-79.

Zaheed, E. (2008). Helping the Poor in Sri Lanka. *Middle East Insurance Review*, 58.

Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.

Zuriah Abdul Rahman & Norzaiddi Mohd Daud (2010). *Adverse selection and its consequences on medical and health insurance and Takaful in Malaysia*. Humanomics Vol. 26 No. 4, 2010 pp. 264-283

Zuriah Abdul Rahman(2009). *Takaful: Potential Demand and Growth*. Islamic Econ., Vol. 22 No. 1, pp: 53-70

Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (6th ed.). Canada: South-Western CENGA Learning



### **Laman Web:**

Abdul Muhaimin Mahmood (2009). *Menyertai Polisi Insurans Konvensional: Halal Atau Haram?*. Dicapai pada 2 Julai 2013 di laman

<http://www.Islam.gov.my/muamalat/artikel/menyertai-polisi-insurans-konvensional-halal-atau-haram>

Akta Takaful 1984. Dicapai pada 10 Julai 2013 di laman web

[http://www.Islam.gov.my/muamalat/sites/default/files/kertas\\_ilmiah/2012/02/akta\\_Takaful\\_1984.pdf](http://www.Islam.gov.my/muamalat/sites/default/files/kertas_ilmiah/2012/02/akta_Takaful_1984.pdf)

BERNAMA (2012). *Penduduk Malaysia kini 28.3 juta*. Dicapai pada 21 Ogos 2013 di [http://www.bharian.com.my/bharian/articles/PendudukMalaysiakini28\\_3juta/Article/artikel](http://www.bharian.com.my/bharian/articles/PendudukMalaysiakini28_3juta/Article/artikel)

BERNAMA (2013). *Malays' Insurance Awareness Very Low, Say Takaful Ikhlas Awardees*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di

[http://www.mifc.com/index.php?ch=ch\\_contents\\_banking\\_Takaful2&pg=pg\\_Takaful\\_Takaful&ac=307](http://www.mifc.com/index.php?ch=ch_contents_banking_Takaful2&pg=pg_Takaful_Takaful&ac=307)

Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Kefahaman [Online, 11 Mac 2013] daripada

<http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=kefahaman>

Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Persepsi [Online, 11 Mac 2013] daripada

<http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=persepsi>

Ernst & Young Malaysia (2012). *The World Takaful Conference: Asia Leaders Summit- A New Initiative for the Takaful Industri in Asia*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di

[http://www.megaevents.net/Takaful/asia-leaders\\_summit/](http://www.megaevents.net/Takaful/asia-leaders_summit/)

Fairus Kassim (11 Jun 2013). *Pasaran Takaful keluarga RM7.2 bilion*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman web

[http://M.Utusan.Com.My/Ekonomi/20120612/Ek\\_01/Pasaran-Takaful-Keluarga-RM7.2b](http://M.Utusan.Com.My/Ekonomi/20120612/Ek_01/Pasaran-Takaful-Keluarga-RM7.2b)

Ismail Andi Basoh (2010). *Definisi Demografi*. Dicapai pada 20 Julai 2013 di laman

<http://www.scribd.com/doc/127183016/Teori-Demografi>

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2009). *Hukum Mempromosikan Produk Insurans Konvensional Menurut Perspektif Syariah*. Dicapai pada 16 Julai 2013 di laman

<http://www.e-fatwa.gov.my/fatwa-kebangsaan/hukum-mempromosikan-produk-insurans-konvensional-menurut-perspektif-syariah>

Mohamad Saifudin bin Gahnehman(2012). *Status Mcis Zurich Insurance Berhad Sebagai Sebuah Syarikat Penanggung Insurans Yang Mempunyai Majlis Penasihat Syariah: Satu Tinjauan*. Dicapai pada 3 Julai 2013 di <http://attazkirah.wordpress.com/2009/02/12/mcis-zurich-insurance-halal-atau-haram/>

Statistik Jumlah Penduduk Malaysia Mengikut Agama. Dicapai pada 12 Jun 2013 di laman <http://www.statistics.gov.my>: 2011

Shveta Pathak (14 Januari 2010). *Takaful market to grow faster than conventional insurance*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di <http://www.emirates247.com/eb247/banking-finance/insurance/Takaful-market-to-grow-faster-than-conventional-insurance-2010-01-14-1.6575>

Sadiq Sharubutu (27 September 2013). *Takaful: The Ethical Insurance*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman <http://dailytrust.info/index.php/business/6386-Takaful-the-ethical-insurance-iv>

Utusan Melayu (7 Ogos 2012). *Rakyat Malaysia Kurang Faham*. Dicapai pada 13 April 2013 di [http://www.utusan.com.my/utusan/Korporat/20120808/ko\\_01/Rakyat-Malaysia-kurang-faham#ixzz2gkpZPNZN](http://www.utusan.com.my/utusan/Korporat/20120808/ko_01/Rakyat-Malaysia-kurang-faham#ixzz2gkpZPNZN)

Wan Jemizan Wan Deraman (2 September 2009). *Wakalah dalam Takaful*. Dicapai pada 14 April 2013 di laman web [http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0902&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Bicara\\_Agama&pg=ba\\_02.htm#ixzz2netbFQ7J](http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0902&pub=Utusan_Malaysia&sec=Bicara_Agama&pg=ba_02.htm#ixzz2netbFQ7J)

Wikipedia Indonesia (2013). *Demografi*. Dicapai pada 15 Julai 2013 di laman <http://id.wikipedia.org/wiki/Demografi>

Zaharuddin.net (7 Mac 2007) *Perbezaan Insurans Konvensional dan Takaful*. Capaian pada 25 April 2013 dari <http://www.zaharuddin.net/content/view/307/101>

# **LAMPIRAN A**

## **SOAL SELIDIK**



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## BAHAGIAN A: Latar Belakang

Sila tandakan (✓) pilihan yang tepat mengenai latar belakang di kotak yang disediakan.

1. Jantina

- ☐ Lelaki
- ☐ Perempuan

2. Taraf Perkahwinan

- ☐ Bujang
- ☐ Berkahwin
- ☐ Janda/Duda

3. Umur

- ☐ 20 tahun dan ke bawah
- ☐ 21-30 tahun
- ☐ 31-40 tahun
- ☐ 41-50 tahun
- ☐ 51 tahun dan ke atas

4. Tahap Pendidikan Tertinggi

- ☐ SPM
- ☐ STPM/Sijil/Diploma
- ☐ Ijazah Sarjana Muda
- ☐ Ijazah Sarjana
- ☐ PhD

5. Pendapatan Bulanan

- ☐ RM 900 dan ke bawah
- ☐ RM 1,000-RM 2,999
- ☐ RM 3,000-RM 5,999
- ☐ RM 6,000-RM 9,999
- ☐ RM 10,000 dan ke atas

6. Tempoh Bekerja

- ☐ Kurang daripada 5 tahun
- ☐ 6-10 tahun
- ☐ 11-15 tahun
- ☐ 16-20 tahun
- ☐ Lebih daripada 21 tahun



7. Adakah Saya Mempunyai Perlindungan Takaful? Jika Ya, Syarikat Takaful Manakah Yang Telah Saya Sertai:

- ☐ Etiqa Takaful
- ☐ Prudential Takaful
- ☐ Sun Life CIMB
- ☐ AIA Takaful
- ☐ Zurich Takaful
- ☐ Lain-lain:.....



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## BAHAGIAN B: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyertaan Terhadap Takaful

Kenyataan berikut menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful di kalangan pelanggan CIMB Bank. Sila **bulatkan** nombor-nombor pilihan terbaik bagi menunjukkan sejauhmanakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan kenyataan di bawah.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju

	<b>Seksyen 1- Kefahaman</b>					
1	Saya fikir bahawa Takaful adalah mudah difahami.	1	2	3	4	5
2	Saya boleh menerima sepenuhnya terma dan syarat ditetapkan	1	2	3	4	5
3	Saya amat faham terma dan syarat dalam polisi Takaful yang diambil	1	2	3	4	5
4	Saya telah menerima maklumat mengenai faedah-faedah Takaful	1	2	3	4	5
5	Saya rasa iklan-iklan mengenai Takaful mudah difahami	1	2	3	4	5
6	Saya mendapat maklumat yang cukup tentang Takaful	1	2	3	4	5
7	Saya merasakan Takaful ini dapat menjamin ketika saya mengalami bencana dan musibah.	1	2	3	4	5
8	Saya akan memberi sumbangan Takaful secara konsisten	1	2	3	4	5
	<b>Seksyen 2- Kesedaran Awam</b>					
1	Saya fikir menyertai Takaful membuatkan kehidupan saya lebih yakin dan dilindungi.	1	2	3	4	5
2	Takaful amat penting dalam kehidupan saya	1	2	3	4	5
3	Saya telah menerima maklumat tentang Takaful daripada sumber-sumber media.	1	2	3	4	5
4	Saya akan terus memiliki Takaful selamanya	1	2	3	4	5
5	Saya akan mengambil Takaful untuk ahli keluarga rapat	1	2	3	4	5
6	Ahli keluarga saya dapat menerima tentang Takaful	1	2	3	4	5
7	Saya merasakan manfaat Takaful yang diberikan amat berbaloi dengan keperluan	1	2	3	4	5
8	Saya akan memastikan Takaful saya tidak tamat tempoh	1	2	3	4	5
9	Saya akan menggalakkan kawan/ahli keluarga untuk mengambil Takaful	1	2	3	4	5
10	Saya berkemampuan dari segi kewangan untuk mengambil Takaful	1	2	3	4	5
11	Saya melihat Takaful adalah satu kemestian bagi setiap manusia	1	2	3	4	5
	<b>Seksyen 3- Persepsi Kualiti Perkhidmatan</b>					
1	Penyelesaian tuntutan oleh syarikat Takaful adalah cepat	1	2	3	4	5
2	Saya merasa mudah untuk melakukan apa-apa tuntutan kelak atas Takaful	1	2	3	4	5
3	Pertanyaan kepada syarikat Takaful cepat dijawab	1	2	3	4	5
4	Sijil-sijil Takaful cepat diterima	1	2	3	4	5
5	Penjelasan dari syarikat Takaful mudah dijawab	1	2	3	4	5

6	Layanan dari syarikat Takaful mesra	1	2	3	4	5
7	Saya fikir adalah lebih fleksibel untuk berinteraksi dengan para wakil Takaful.	1	2	3	4	5
8	Saya rasa iklan-iklan Takaful mudah dilihat di media sosial	1	2	3	4	5
9	Saya fikir bahawa Takaful memenuhi keperluan dan permintaan pelanggan.	1	2	3	4	5
10	Saya mengkaji kelebihan semua syarikat Takaful di malaysia	1	2	3	4	5
11	Saya menerima maklumat dengan cukup dan mudah melaui para wakil Takaful	1	2	3	4	5
12	Saya sering menerima maklumat mengenai Takaful.	1	2	3	4	5

**BAHAGIAN C: CADANGAN DAN PANDANGAN TERHADAP KESEDARAN TAKAFUL**

---



---



---



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA YANG DIBERIKAN**

# **LAMPIRAN B**

## **DATA ANALISIS**



## Output Demografi

### Frequency Table

#### Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lelaki	35	35.0	35.0	35.0
Valid Perempuan	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Perkahwinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bujang	27	27.0	27.0	27.0
Berkahwin	68	68.0	68.0	95.0
Valid Janda / Duda	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	20 tahun dan ke bawah	4	4.0	4.0	4.0
	21 - 30 tahun	32	32.0	32.0	36.0
	31 - 40 tahun	47	47.0	47.0	83.0
	41 - 50 tahun	11	11.0	11.0	94.0
	51 tahun dan ke atas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SPM	13	13.0	13.0	13.0
	STPM / Sijil / Diploma	29	29.0	29.0	42.0
	Ijazah Sarjana Muda	48	48.0	48.0	90.0
	Ijazah Sarjana	9	9.0	9.0	99.0
	PhD	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	---------------	---------	------------------	-----------------------

Valid	RM900 dan ke bawah	2	2.0	2.0	2.0
	RM1000 - RM2999	30	30.0	30.0	32.0
	RM3000 - RM5999	42	42.0	42.0	74.0
	RM6000 - RM9999	22	22.0	22.0	96.0
	RM10000 dan ke atas	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Tempoh\_bekerja

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang daripada 5 tahun	28	28.0	28.0	28.0
	6 - 10 tahun	28	28.0	28.0	56.0
	11 - 15 tahun	26	26.0	26.0	82.0
	16 - 20 tahun	6	6.0	6.0	88.0
	Lebih daripada 21 tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Syarikat\_Takaful

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Etika Takaful	21	21.0	26.3	26.3

Prudential Takaful	20	20.0	25.0	51.2
Sun Life CIMB	9	9.0	11.3	62.5
AIA Takaful	17	17.0	21.3	83.8
Zurich Takaful	4	4.0	5.0	88.8
Lain-lain	9	9.0	11.3	100.0
Total	80	80.0	100.0	
Missing 9	20	20.0		
Total	100	100.0		

#### Lain2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	95	95.0	95.0	95.0
GE	1	1.0	1.0	96.0
Great enstern	1	1.0	1.0	97.0
MCIS	1	1.0	1.0	98.0
Takaful Malaysia	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**B1\_1**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	30	30.0	30.0	35.0
Valid Setuju	59	59.0	59.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B1\_2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	33	33.0	33.0	38.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B1\_3**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	---------------	---------	------------------	--------------------

	Tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak pasti	38	38.0	38.0	42.0
Valid	Setuju	52	52.0	52.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### B1\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak pasti	28	28.0	28.0	33.0
Valid	Setuju	60	60.0	60.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### B1\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak pasti	39	39.0	39.0	46.0

Setuju	47	47.0	47.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### B1\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	31	31.0	31.0	41.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### B1\_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak pasti	29	29.0	29.0	32.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	86.0
Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B1\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	20	20.0	20.0	25.0
Valid Setuju	64	64.0	64.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	17	17.0	17.0	24.0
Valid Setuju	59	59.0	59.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	22	22.0	22.0	29.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	80.0
Sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### B2\_3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	23	23.0	23.0	33.0
Valid Setuju	56	56.0	56.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	29	29.0	29.0	35.0
Valid Setuju	49	49.0	49.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak pasti	30	30.0	30.0	33.0
Valid Setuju	48	48.0	48.0	81.0
Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	31	31.0	31.0	36.0
Valid Setuju	47	47.0	47.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	25	25.0	25.0	31.0
Valid Setuju	53	53.0	53.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	27	27.0	27.0	32.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_9**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	27	27.0	27.0	33.0
Valid Setuju	53	53.0	53.0	86.0
Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**B2\_10**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	24	24.0	24.0	31.0
Valid Setuju	56	56.0	56.0	87.0
Sangat setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2\_11**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
Tidak pasti	25	25.0	25.0	34.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	85.0
Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
Tidak pasti	51	51.0	51.0	63.0
Valid Setuju	34	34.0	34.0	97.0
Sangat setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	14	14.0	14.0	14.0
Tidak pasti	46	46.0	46.0	60.0
Valid Setuju	34	34.0	34.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	44	44.0	44.0	54.0
Valid Setuju	42	42.0	42.0	96.0
Sangat setuju	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	48	48.0	48.0	54.0
Valid Setuju	40	40.0	40.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	8	8.0	8.0	8.0
Tidak pasti	39	39.0	39.0	47.0
Valid Setuju	48	48.0	48.0	95.0
Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	42	42.0	42.0	48.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
Tidak pasti	37	37.0	37.0	41.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
Tidak pasti	38	38.0	38.0	47.0
Valid Setuju	42	42.0	42.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	40	40.0	40.0	46.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	19	19.0	19.0	19.0
Tidak pasti	41	41.0	41.0	60.0
Valid Setuju	32	32.0	32.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	11	11.0	11.0	11.0
Tidak pasti	42	42.0	42.0	53.0
Valid Setuju	40	40.0	40.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3\_12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	13	13.0	13.0	13.0
Tidak pasti	40	40.0	40.0	53.0
Valid Setuju	37	37.0	37.0	90.0
Sangat setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Output Analisis Deskriptif

DESCRIPTIVES VARIABLES=B1\_1 B1\_2 B1\_3 B1\_4 B1\_5 B1\_6 B1\_7 B1\_8 B2\_1  
B2\_2 B2\_3 B2\_4 B2\_5 B2\_6 B2\_7 B2\_8 B2\_9 B2\_10 B2\_11 B3\_1 B3\_2 B3\_3 B3\_4  
B3\_5 B3\_6 B3\_7 B3\_8 B3\_9 B3\_10 B3\_11 B3\_12

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1_1	100	3.66	.670
B1_2	100	3.65	.702
B1_3	100	3.60	.667
B1_4	100	3.69	.677
B1_5	100	3.54	.731
B1_6	100	3.56	.770
B1_7	100	3.79	.715
B1_8	100	3.81	.692
B2_1	100	3.86	.779
B2_2	100	3.84	.825
B2_3	100	3.68	.803
B2_4	100	3.75	.796
B2_5	100	3.83	.766
B2_6	100	3.76	.793



B2_7	100	3.79	.782
B2_8	100	3.79	.769
B2_9	100	3.75	.770
B2_10	100	3.75	.770
B2_11	100	3.72	.830
B3_1	100	3.28	.712
B3_2	100	3.32	.790
B3_3	100	3.40	.725
B3_4	100	3.46	.702
B3_5	100	3.50	.718
B3_6	100	3.52	.703
B3_7	100	3.62	.678
B3_8	100	3.55	.809
B3_9	100	3.56	.729
B3_10	100	3.29	.868
B3_11	100	3.43	.782
B3_12	100	3.44	.845
Valid N (listwise)	100		

DESCRIPTIVES VARIABLES=Kefahaman Kesedaran Persepsi Penyertaan

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kefahaman	100	3.6625	.53992
Kesedaran	100	3.7745	.63806
Persepsi	100	3.4475	.60077
Penyertaan	100	3.6282	.52961
Valid N (listwise)	100		



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

### Output Taburan Kenormalan

COMPUTE Kefahaman=MEAN(B1\_1,B1\_2,B1\_3,B1\_4,B1\_5,B1\_6,B1\_7,B1\_8).

COMPUTE

Kesedaran=MEAN(B2\_1,B2\_2,B2\_3,B2\_4,B2\_5,B2\_6,B2\_7,B2\_8,B2\_9,B2\_10,B2\_11).

COMPUTE

Persepsi=MEAN(B3\_1,B3\_2,B3\_3,B3\_4,B3\_5,B3\_6,B3\_7,B3\_8,B3\_9,B3\_10,B3\_11,B3\_12).

COMPUTE Penyertaan=MEAN(Kefahaman,Kesedaran,Persepsi).

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kefahaman	100	-.334	.241	1.261	.478
Kesedaran	100	-.381	.241	.802	.478
Persepsi	100	.192	.241	.688	.478
Penyertaan	100	-.198	.241	1.331	.478
Valid N (listwise)	100				

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Jantina	100	-.639	.241	-1.625	.478
Perkahwinan	100	-.216	.241	-.066	.478
Umur	100	.515	.241	.410	.478
Pendidikan	100	-.141	.241	-.152	.478
Pendapatan	100	.263	.241	-.350	.478
Tempoh_bekerja	100	.637	.241	-.523	.478
Syarikat_Takaful	80	.530	.269	-.871	.532
Valid N (listwise)	80				

## Output Kebolehpercayaan

### RELIABILITY

/VARIABLES=B1\_1 B1\_2 B1\_3 B1\_4 B1\_5 B1\_6 B1\_7 B1\_8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1_1	25.64	14.394	.750	.882
B1_2	25.65	14.472	.691	.887
B1_3	25.70	14.455	.741	.883
B1_4	25.61	14.321	.757	.881
B1_5	25.76	14.709	.609	.895
B1_6	25.74	14.275	.652	.891
B1_7	25.51	14.818	.605	.895
B1_8	25.49	14.454	.708	.886

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.30	18.657	4.319	8

### RELIABILITY

/VARIABLES=B2\_1 B2\_2 B2\_3 B2\_4 B2\_5 B2\_6 B2\_7 B2\_8 B2\_9 B2\_10 B2\_11

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	11

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

B2_1	37.66	41.883	.672	.945
B2_2	37.68	40.442	.775	.941
B2_3	37.84	41.914	.645	.946
B2_4	37.77	40.320	.822	.940
B2_5	37.69	40.863	.798	.941
B2_6	37.76	41.033	.748	.942
B2_7	37.73	40.260	.845	.939
B2_8	37.73	40.745	.807	.940
B2_9	37.77	40.341	.851	.938
B2_10	37.77	41.795	.690	.945
B2_11	37.80	40.626	.751	.942

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.52	49.262	7.019	11

#### RELIABILITY

/VARIABLES=B3\_1 B3\_2 B3\_3 B3\_4 B3\_5 B3\_6 B3\_7 B3\_8 B3\_9 B3\_10 B3\_11  
B3\_12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE



/SUMMARY=TOTAL.

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	12

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B3_1	38.09	43.719	.823	.940
B3_2	38.05	43.119	.793	.940
B3_3	37.97	44.070	.767	.941
B3_4	37.91	44.406	.756	.942
B3_5	37.87	44.033	.779	.941
B3_6	37.85	43.745	.831	.939
B3_7	37.75	44.492	.776	.941
B3_8	37.82	44.775	.605	.947
B3_9	37.81	44.378	.727	.943
B3_10	38.08	42.882	.733	.943
B3_11	37.94	43.431	.770	.941
B3_12	37.93	43.561	.690	.944

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.37	51.973	7.209	12

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=B1_1 B1_2 B1_3 B1_4 B1_5 B1_6 B1_7 B1_8 B2_1 B2_2 B2_3 B2_4
B2_5 B2_6 B2_7 B2_8 B2_9 B2_10 B2_11 B3_1 B3_2 B3_3 B3_4 B3_5 B3_6 B3_7
B3_8 B3_9 B3_10 B3_11 B3_12

```

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

```

/MODEL=ALPHA

```

```

/STATISTICS=SCALE

```

```

/SUMMARY=TOTAL.

```

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	31

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1_1	108.53	263.363	.631	.967
B1_2	108.54	262.938	.620	.967
B1_3	108.59	263.578	.624	.967
B1_4	108.50	263.404	.622	.967
B1_5	108.65	264.189	.539	.967
B1_6	108.63	262.437	.581	.967
B1_7	108.40	263.475	.584	.967
B1_8	108.38	261.693	.686	.966
B2_1	108.33	259.334	.701	.966
B2_2	108.35	257.604	.726	.966
B2_3	108.51	261.242	.603	.967
B2_4	108.44	257.461	.761	.966
B2_5	108.36	259.041	.726	.966
B2_6	108.43	259.460	.683	.966
B2_7	108.40	256.828	.801	.966
B2_8	108.40	258.343	.752	.966
B2_9	108.44	257.623	.781	.966
B2_10	108.44	260.532	.660	.967
B2_11	108.47	257.545	.725	.966
B3_1	108.91	259.699	.755	.966

B3_2	108.87	258.357	.731	.966
B3_3	108.79	260.612	.701	.966
B3_4	108.73	260.947	.709	.966
B3_5	108.69	260.458	.715	.966
B3_6	108.67	260.021	.750	.966
B3_7	108.57	260.490	.757	.966
B3_8	108.64	259.869	.652	.967
B3_9	108.63	260.195	.714	.966
B3_10	108.90	257.242	.702	.966
B3_11	108.76	259.114	.707	.966
B3_12	108.75	258.957	.657	.967

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
112.19	277.529	16.659	31

## Output Korelasi Hubungan

### CORRELATIONS

/VARIABLES=Kefahaman Kesedaran Persepsi Penyertaan

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

		Kefahama n	Kesedaran	Persepsi	Penyertaan
Kefahaman	Pearson Correlation	1	.665**	.666**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Kesedaran	Pearson Correlation	.665**	1	.749**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Persepsi	Pearson Correlation	.666**	.749**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Penyertaan	Pearson Correlation	.859**	.911**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).